



Voluntariado Online

por

Filipa Daniela Lopes da Silva

Dissertação apresentada no âmbito do Mestrado em Gestão de Serviços, da Faculdade de Economia da Universidade do Porto, para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Serviços.

Orientação:

Professora Doutora Maria Teresa Campos Proença

Professora Doutora Marisa Roriz Ferreira

Porto

2016



NOTA BIOGRÁFICA

Filipa Silva natural de Arouca, Aveiro, Portugal, nasceu a 19 de março de 1993.

Em 2011 conclui o ensino secundário em Línguas e Humanidades na Escola Secundária de Arouca, com média final de 16 valores. No mesmo ano ingressa na Licenciatura em Ciência da Informação, curso resultante da parceria entre a Faculdade de Letras e a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, que termina em 2014 com uma média final de 15 valores.

Ao longo deste percurso participa em projetos extracurriculares: enquanto membro da Comissão Organizadora das XII Jornadas de Ciência da Informação (2014), bem como representante do curso de Ciência da Informação, na 11ª e 12ª Mostra da Universidade do Porto (2012 e 2013), e como voluntária no suporte a eventos, como o VI Encontro Ibérico EDICIC e o I Congresso ISKO Espanha e Portugal (2013).

Depois de adquirido o grau de licenciada, em setembro do mesmo ano, ingressa no Mestrado em Gestão de Serviços ministrado pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto, terminado a parte curricular com média de 15 valores.

A nível profissional, conciliando ainda com o mundo académico, inicia um estágio profissional na área de Gestão de Conteúdo Empresarial (área correspondente à sua formação de base) na empresa Latourrette Consulting. Atualmente encontra-se ainda vinculada a essa mesma experiência profissional.

AGRADECIMENTOS

Para a concretização com sucesso desta etapa contribuíram inúmeras pessoas às quais devo um agradecimento especial.

Em primeiro lugar, agradeço à Professora Doutora Teresa Proença, orientadora da minha dissertação, e à Professora Doutora Marisa Ferreira, coorientadora, pela sua disponibilidade, comentários, sugestões e motivação ao longo deste percurso.

A todos os professores e colegas do Mestrado em Gestão de Serviços que ao longo do percurso contribuíram para a minha evolução pessoal e académica. Um obrigado pelos conhecimentos transmitidos, sugestões e experiências partilhadas.

Aos meus pais e irmã pela paciência, compreensão e apoio demonstrado. Às minha primas Tânia e Sara, por estarem sempre ao meu lado, por partilharem tudo comigo (mesmo quando ausente) e por me desencaminharem (num bom sentido!). A toda a restante família que compreendeu as minhas ausências em alguns encontros familiares.

Aos meus amigos que sempre estiveram ao meu lado. Por acreditarem nas minhas capacidades e reconhecerem o meu mérito. Um agradecimento especial às minhas amigas e companheiras Lia e Maria que acompanharam todo o percurso bem de perto. Obrigada pelas conversas, motivação e apoio incondicional!

Um agradecimento especial a todos os voluntários que contribuíram e auxiliaram na divulgação do estudo, pois sem eles seria impossível a sua concretização. Pela sua disponibilidade e pela partilha das suas experiências pessoais.

Aqueles que passam por nós não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós.

(Antoine de Saint-Exupéry- In “O Príncipezinho”)

RESUMO

O voluntariado online, também designado voluntariado virtual, é entendido como uma forma peculiar de voluntariado, cuja grande distinção assenta no contexto de atuação, já que ocorre parcialmente ou na totalidade na internet. Este é um fenómeno recente e ainda pouco estudado, pelo que a finalidade do estudo é perceber o processo de voluntariado, a partir da perspetiva do voluntário, nomeadamente as motivações que levam o indivíduo a exercer voluntariado online, bem como as experiências e consequências (benefícios) proporcionadas.

Devido à natureza exploratória do estudo, é adotada uma metodologia qualitativa que incorpora a realização de vinte e quatro entrevistas a voluntários de várias nacionalidades que realizam ou já realizaram atividades de voluntariado online. Para a análise foram determinadas três dimensões principais passíveis de proporcionar um melhor entendimento: motivações, experiências e consequências.

Os resultados sugerem que as motivações altruístas e de aprendizagem/ carreira são motivações consideradas relevantes e determinantes para o envolvimento no voluntariado online. É de destacar, para além destas, a existência de uma nova motivação específica do contexto online: a liberdade/ flexibilidade proporcionada. Relativamente à experiência, o voluntariado online engloba uma variedade de atividades, sendo de salientar as atividades de tradução. Os voluntários online realizam atividades essencialmente de forma autorregulada, sendo que estas não exigem um grande esforço ao nível de orientação e acompanhamento por parte da organização sem fins lucrativos. Por último, relativamente às consequências, tornou-se possível perceber que correspondem essencialmente à concretização das motivações iniciais dos voluntários online. São consequências predominantes os benefícios de aprendizagem e os benefícios de autorrealização, associados ao sentimento de realização pessoal. Para além disso, os voluntários consideram a criação de relações interpessoais como uma consequência não equacionada. Neste caso, a falta de contato cara-a-cara não é considerado um fator impeditivo da criação de relações interpessoais.

Deste modo, os resultados da investigação contribuem para a compreensão e produção de novos conhecimentos sobre o processo de voluntariado online.

Palavras-chave: *internet, voluntariado online, motivações, experiências, consequências.*

ABSTRACT

Online volunteering, also known as virtual volunteering is perceived as a peculiar form of volunteering, which main distinction is based on its action context, since it occurs partially or completely online. This is a recent and not much studied phenomenon, whereby the purpose of the study is to understand the volunteering process through the volunteer's perspective, namely the individual's motivations to exercise online volunteering, as well as experiences and consequences (benefits) provided.

Due to the study's exploratory nature, it is adopted a qualitative methodology which incorporates twenty-four interviews to volunteers that do or have done online volunteering. For the analysis, we determined three main dimensions susceptible of providing a better understanding: motivations, experiences and consequences.

The results suggest that altruistic and learning/career motivations are considered relevant and determinant for the involvement in online volunteering. To highlight, beside these, the existence of a new online context specific motivation: the freedom/flexibility provided. Regarding the experience, online volunteering includes a variety of activities, emphasizing translation activities. Online volunteers perform essentially self-regulated activities, being that these do not require a great effort of orientation and accompaniment from the non-profit organization. Lastly, regarding the consequences it has become possible to understand that match to the concretion of the volunteer's initial motivations. The predominant consequences are learning and self-realization benefits, associated to feelings of personal fulfillment. Besides that, volunteers considered the creation of interpersonal relations as a non-equated benefit. In this case, the lack of face-to-face contact is not considered a deterrent factor for the creation of interpersonal relations.

Thus, this investigation's results contribute to the understanding and production of new knowledge about online volunteering.

Keywords: *internet, online volunteering, motivations, experiences, consequences.*

ÍNDICE

NOTA BIOGRÁFICA.....	ii
AGRADECIMENTOS	iii
RESUMO	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE QUADROS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ABREVIATURAS	ix
INTRODUÇÃO.....	10
PARTE I: REVISÃO DA LITERATURA.....	12
1. Voluntariado	13
2. Voluntariado Online	17
2.1. As Tecnologias ao Serviço do Voluntariado Online	17
2.2. Tipologias do Voluntariado Online	20
2.2. Potencialidades e Limitações	25
3. Motivações do Voluntariado	27
3.1. Motivações no Voluntariado Online	31
PARTE II: ESTUDO EMPÍRICO.....	33
4. Objetivos.....	34
5. Metodologia.....	34
5.1. Técnica de Recolha de Dados	35
5.1.1. Dimensões de análise	36
5.1.2. Os entrevistados	38
5.2. Análise de Dados	41
6. Resultados.....	42
6.1. Antecedentes do Voluntariado Online	42
6.2. Motivações.....	45

6.3. Experiência	48
6.4. Consequências	53
6.4. Futuro do Voluntariado Online	57
7. Discussão dos Resultados	58
CONCLUSÃO.....	65
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	74
ANEXO 1: Guião de Entrevista	74
ANEXO 2: Codificação das Entrevistas.....	76

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Definições de Voluntariado	15
Quadro 2: O Modelo do Processo de Voluntariado.....	17
Quadro 3: Tipologias do Grau de Atividade dos Voluntários Online	21
Quadro 4: Formatos do Voluntariado Online	24
Quadro 5: Motivações do Voluntariado	30
Quadro 6: Motivações no Voluntariado Online	32
Quadro 7: Dimensões de Análise	37
Quadro 8: Caracterização dos Entrevistados.....	39
Quadro 9: Projetos/ Organizações	40
Quadro 10: Atividades de Voluntariado Online	49
Quadro 11: Potencialidades e Limitações	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Motivações no Voluntariado Online	46
Figura 2: Consequências do Voluntariado Online.....	53
Figura 3: Síntese das Motivações e Consequências do Voluntariado Online	62

ABREVIATURAS

CEV	<i>European Volunteer Centre</i>
CNPV	Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado
INE	Instituto Nacional de Estatística
ONG	Organização Não Governamental
OSFL	Organização Sem Fins Lucrativos
PIB	Produto Interno Bruto
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UNV	<i>United Nations Volunteers</i>
VFI	<i>Volunteer Function Inventory</i>

INTRODUÇÃO

De muitas formas distintas, individualmente e/ou em grupo, as pessoas realizam atividades em benefício de outras pessoas, movimentos sociais e da sociedade em geral (Snyder & Omoto, 2008). Nos últimos vinte cinco anos o estudo do voluntariado assumiu um lugar de destaque nas ciências sociais (Wilson, 2012), constituindo uma das atividades pró-sociais mais importantes (Amichai-Hamburger, 2008; Meier & Stutzer, 2008).

Com a expansão e evolução da internet emerge um novo tipo de voluntariado, o chamado voluntariado online. A internet tem-se revelado um recurso que desempenha um papel importante na vida moderna. Desde a sua criação como uma tecnologia de informação, modificou-se para se tornar uma ferramenta com capacidade de influenciar quase todos os aspetos da vida humana, aspetos estes que incluem a internet como ferramenta de comportamento pró-social (Amichai-Hamburger, 2008). O contexto online é, portanto, um lugar cheio de promessas pro-sociais (Wright & Li, 2012) e, dado que cada vez mais as Organizações Sem Fins Lucrativos (OSFL) enfrentam desafios (como a escassez de recursos), este meio pode constituir um importante recurso para o envolvimento de voluntários e criação de oportunidades de participação através do voluntariado online (Pinho & Macedo, 2006).

No âmbito deste trabalho de investigação é estudado o voluntariado online. O voluntariado online é entendido como uma forma peculiar de voluntariado, cuja grande distinção assenta na forma de atuação, já que ocorre parcialmente ou na totalidade na internet. Os estudos existentes sobre voluntariado enfatizam essencialmente o envolvimento no voluntariado offline, sendo que poucos deles se centram no voluntariado online (Mukherjee, 2011). Apesar disso, algumas investigações (Amichai-Hamburger, 2008; Cravens, 2000, 2006; Sproull, 2011; Wright & Li, 2012) sugerem diferentes formatos do voluntariado online. Neste contexto, afigura-se essencial compreender as principais características inerentes ao fenómeno do voluntariado online, mais precisamente as motivações subjacentes, se as expectativas dos voluntários são concretizadas e se esse facto se traduz na intenção de permanecer nesta forma de voluntariado.

A análise de literatura efetuada mostra que não existem muitos estudos sobre a temática. Desta forma, este estudo procura criar uma sustentação empírica para o fenómeno, para que futuras pesquisas estabeleçam as teorias relevantes (Mukherjee, 2011), procurando colmatar a lacuna ao nível da compreensão das motivações dos voluntários online e

perceber se o contexto online ocupará um lugar de especial destaque. Para além disso, contribuirá para uma maior compreensão da forma como as OSFL podem aproveitar este recurso, nomeadamente, ao nível da gestão do voluntariado, como podem desenvolver programas e atrair e fidelizar um maior número de voluntários e, na perspetiva dos recursos humanos, como podem melhorar a relação com os voluntários.

O estudo encontra-se organizado em duas grandes partes: a revisão da literatura, que se encontra precedida pela introdução, e o estudo empírico, que se encontra sucedido pelas conclusões.

Na primeira parte, relativa à revisão da literatura, é apresentada a fundamentação teórica, bem como os conceitos relevantes e as relações existentes entre eles. No primeiro ponto é feita uma abordagem das principais linhas teóricas procurando, em primeiro lugar, definir o termo voluntariado e discutir as características mais salientes. De seguida, aborda-se de que forma a expansão da internet permitiu a emergência de uma nova forma de voluntariado concretizada através deste canal. Neste contexto, procura-se definir o conceito de voluntariado online e os seus diferentes formatos. Posteriormente, o quarto ponto é dedicado à abordagem das motivações, primeiro do voluntariado em geral e depois das motivações no voluntariado online.

Na segunda parte, dedicada ao estudo empírico, é apresentado num primeiro ponto os objetivos e a metodologia utilizada. Em seguida, são apresentados e analisados os resultados obtidos e, por último, são desenvolvidas as conclusões da investigação, as suas limitações e dadas sugestões de futuras linhas de investigação.

PARTE I: REVISÃO DA LITERATURA

1. Voluntariado

O voluntariado, enquanto campo de estudo, continua a ser alvo de várias investigações. Através de uma pesquisa nas principais revistas científicas especializadas no estudo do voluntariado, nomeadamente *Voluntas*, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *Nonprofit Management and Leadership* e *International Journal of Nonprofit & Voluntary Sector Marketing*, comprovasse esta realidade. Uma das razões é a sua importância no contexto organizacional ser cada vez mais reconhecida (Parboteeah, Cullen, & Lim, 2004). Recorrendo às ferramentas de pesquisa existentes nas revistas científicas referidas, usando a palavra-chave “volunteering” (contém no título) e restringindo aos anos entre 2000 e 2015, foi possível contabilizar no total 152 artigos centrados na temática.

Efetivamente têm sido feitos avanços ao longo dos últimos anos no que respeita ao estudo do voluntariado em contexto organizacional, uma vez que a sobrevivência e sucesso de muitas OSFL, ou até mesmo governamentais, dependem deste tipo de mão de obra. Neste sentido, o voluntariado é um tema relevante para investigadores da área da gestão (Briggs, Peterson, & Gregory, 2010). O facto de ser uma área abrangente que inclui um vasto conjunto de atividades significativamente distintas (Wilson, 2000) eleva a pertinência do tema. Em Portugal, o aparecimento de organizações, como o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado (CNPV) em 2001 e a Confederação Portuguesa do Voluntariado em 2007, contribuiu para uma maior divulgação do voluntariado e reconhecimento das principais problemáticas da área. Este fenómeno social movimenta milhões de indivíduos em todo o mundo (UNV, 2015), dos quais mais de 100 milhões são europeus (CEV, 2015) ¹. Em Portugal, de acordo com os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) (2013) apurados a partir do Inquérito ao Trabalho Voluntário de 2012, cerca de 1 milhão e 40 mil indivíduos da população residente com 15 ou mais anos participaram em, pelo menos, uma atividade de voluntário. Em termos de valor monetário correspondeu a aproximadamente 1% do Produto Interno Bruto (PIB), assumindo-se como um importante recurso da economia social.

São várias as definições de voluntariado existentes na literatura, tal como pode ser observado no quadro 1. Segundo Sampson (2006) não existe consenso relativamente à definição, no entanto são aspetos consensuais a ajuda ao outro e o dispêndio de tempo sem qualquer expectativa de remuneração. O enquadramento jurídico português, mais

¹ Para mais informações consultar o *website*: <http://www.cev.be/>.

precisamente a Lei nº71/98 de 3 de novembro, foi determinante na medida em que atribui reconhecimento legal e uma maior visibilidade ao voluntariado em Portugal. Ao analisar a definição contemplada na lei, presente no quadro 1 das definições de voluntariado, compreende-se que restringe o conceito a ações voluntárias realizadas em contexto institucional. No entanto, outros autores têm um entendimento mais abrangente em termos conceituais que permite incluir uma maior diversidade de práticas de voluntariado. Voluntariado é considerado um fenómeno multifacetado que abrange uma grande variedade de atividades a nível individual, comunitário, nacional e global (UNV, 2015).

Snyder e Omoto (2008) sintetizam no seu estudo as características essenciais do voluntariado: (1) as ações devem ser realizadas de livre vontade, sem laços de obrigação ou coerção; (2) envolve deliberação ou tomada de decisão; (3) decorre durante um determinado período de tempo (semanas, meses ou anos); (4) a decisão de se voluntariar é inteiramente baseada em objetivos da própria pessoa, sem expectativa de recompensa monetária; (5) envolve servir pessoas ou causas que desejam/necessitam de ajuda; (6) pode constituir atos simples de ajudar o vizinho ou voluntariado realizado no âmbito de organizações (ou seja, ajudas informais ou ajudas formais).

Ao analisar as várias definições compreende-se que efetivamente alguns autores restringem o fenómeno a ações realizadas sem remuneração no âmbito de uma organização (Medina, 2011; Penner, 2002; Penner et al., 2005), enquanto outros consideram que pode assumir-se como formal ou informal (Lee & Brudney, 2012; Paço & Agostinho, 2012; Parboteeah, Cullen, & Lim, 2004; Snyder & Omoto, 2008). O voluntariado formal é aquele que é realizado no âmbito organizacional, enquanto o voluntariado informal decorre de comportamentos pró-sociais realizados no nosso quotidiano, fora do âmbito organizacional (Ferreira, Proença, & Proença, 2012; Lee & Brudney, 2012; Parboteeah, Cullen, & Lim, 2004; UNV, 2015). Muitas vezes é informal dada a concretização dentro das próprias comunidades onde as pessoas vivem e trabalham (UNV, 2015) e inclui comportamentos, tais como ajudar vizinhos ou idosos (Parboteeah, Cullen, & Lim, 2004).

Quadro 1: Definições de Voluntariado

Autor	Definição
Artigo 2 da Lei nº71/98 de 3 de novembro	É o conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas.
(Wilson & Musick, 1999)	É uma forma dos indivíduos expressarem a sua identidade e os seus valores e consiste em alguém contribuir com tempo para ajudar outros, sem expectativa de receber um benefício material.
(Wilson, 2000)	Consiste na realização de uma qualquer atividade, onde o voluntário oferece tempo em benefício de outra pessoa, grupo, organização ou causa, sem receber nenhum tipo de recompensa financeira ou material.
(Penner, 2002)	Envolve comportamentos pró-sociais a longo prazo e planeados, que beneficiam outros e geralmente ocorrem em ambiente organizacional.
(Medina, 2011)	Qualquer atividade que envolva gastar tempo, não remunerado, a fazer algo que visa beneficiar outros (indivíduos ou grupos) ou familiares e amigos, ou para benefício do meio ambiente.
(Paço & Agostinho, 2012)	O conceito é muitas vezes definido como ajuda não remunerada prestada de forma organizada para entidades ou causas com as quais o voluntário não tem obrigações "formais".
(UNV, 2015)	É um fenómeno multifacetado e pode ser organizado e gerido no âmbito de organizações formalmente estruturadas, especialmente ONG's, dentro de governos e do setor privado ou ser executado informalmente, fora do âmbito de instituições formalmente reconhecidas.

Fonte: elaboração própria

Grande parte das análises restringe o conceito ao voluntariado formal (Delicado, 2014), como é o caso da legislação portuguesa. A definição de voluntariado presente no artigo 2 da Lei nº71/98 de 3 de novembro é uma visão que restringe o conceito ao optar pela vertente formal. No ponto dois do mesmo artigo é estabelecido que “não são abrangidas pela presente lei as atuações que embora desinteressadas, tenham um caráter isolado e esporádico ou sejam determinadas por razões familiares, de amizade e de boa vizinhança” (p.5694). No que concerne ao voluntário em si, a mesma lei define também que “é o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora” (p.5694). No caso do voluntariado institucional/formal surge ainda a classificação de voluntariado dirigente ou não dirigente. É considerado voluntariado dirigente quando as atividades a realizar estão relacionadas com a gestão e não dirigente outras atividades realizadas sem um contato tão próximo com a organização (Bussell & Forbes, 2002).

Por outro lado, no que concerne à frequência de realização, são também feitas distinções. Clary et al. (1998) e, mais tarde, Paço e Agostinho (2012) distinguem entre voluntários permanentes/regulares e ocasionais. Regulares são considerados aqueles que desempenham uma atividade de voluntariado pelo menos uma vez por mês durante um período de tempo de pelo menos um ano, assumindo um compromisso com a organização, enquanto os ocasionais desenvolvem atividades de voluntariado com regularidade inferior, isto é, colaboram durante um curto espaço de tempo com tarefas específicas (Delicado, 2014; Paço & Agostinho, 2012).

A análise empírica e concetual sobre voluntariado pode, segundo Snyder e Omoto (2008), ser retratada por um modelo explicativo. Este modelo tem sido a base de estudos empíricos sobre o voluntariado e sobre comportamento pró-social em termos mais gerais (Penner, 2002; Penner et al., 2005) e retrata, como podemos observar no quadro 2, o voluntariado como um processo com três fases sequenciais e interativas - antecedentes, experiências vividas e as consequências das mesmas - em vários níveis de análise - individual, interpessoal, organizacional e cultural (Snyder & Omoto, 2008).

Quadro 2: O Modelo do Processo de Voluntariado

Níveis de Análise	Etapas do processo voluntário		
	Antecedentes	Experiências	Consequências
Individual	Personalidade, motivação, circunstâncias de vida	Satisfação, estigma, integração organizacional	Conhecimento e mudança de atitude, saúde
Interpessoal/ grupo social	Membro de grupo, normas	Relação de ajuda, estima coletiva	Composição das redes sociais, desenvolvimento de relações
Agência/ Organização	Estratégias de recrutamento, formação	Cultura organizacional, trabalho voluntário	Retenção de voluntários, avaliação do trabalho
Sociedade/ contexto cultural	Ideologia, programas e instituições de serviços	Prestação de serviços, desenvolvimento de programas	Capital social. Economia de recursos

Fonte: Snyder e Omoto (2008)

A presente investigação incidirá sobre o nível de análise individual e nas três etapas do processo voluntário: os antecedentes, mais precisamente na compreensão das motivações dos voluntários para se envolverem em voluntariado através do contexto online (Wright & Li, 2012), mas também na percepção das próprias experiências e consequências. Deste modo, tornar-se-á possível uma maior compreensão de todo o fenómeno.

2. Voluntariado Online

2.1. As Tecnologias ao Serviço do Voluntariado Online

Com o aumento generalizado do uso da internet a sociedade está a tornar-se cada vez mais móvel (Cravens, 2000; Pinho & Macedo, 2006) e, por isso mesmo, muitas vezes é apelidada de sociedade da informação ou sociedade em rede. A tecnologia é uma condição necessária para a emergência de uma nova forma de organização social baseada em redes (Castells, 2000). Castells (2000) defende que a sociedade em rede é caracterizada por uma sociabilidade, assente numa dimensão virtual, que se torna possível devido às novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e transcende o tempo e o espaço.

Desta forma, é global e difunde-se através do poder integrado nas redes mundiais de capital, bens, serviços, comunicação, informação, ciência e tecnologia. Este aspeto mostra que a internet tem hoje uma grande influência na forma como moldamos as nossas vidas (Amichai-Hamburger, 2002, 2008; Amichai-Hamburger & Furnham, 2007).

Ao contrário dos meios tradicionais, a internet é um canal de comunicação integrado e global, é um meio revolucionário de comunicação que transcende fronteiras geográficas e que alterou uma variedade de aspetos, nomeadamente a forma como se recebe apoio social (Amichai-Hamburger, 2008; Cravens, 2000). De uma forma concisa, a internet pode ser utilizada pelas OSFL como ferramenta de marketing e de comunicação (Cravens, 2000; Dhebar & Stokes, 2008; Jaskyte, 2012; Tuckman, Chatterjee, & Muha, 2004). Amichai-Hamburger (2008) procura demonstrar no seu estudo precisamente as vantagens em termos informacionais e comunicacionais da utilização da internet. Em termos informacionais, são referidas como vantagens a facilidade de acesso a informação e a disponibilidade de uma variedade de canais que permitem a troca de informação, bem como de ferramentas que permitem a criação de uma base de dados coletiva. Já em termos comunicacionais, permite uma maior interação entre voluntários e organizações e um melhor acompanhamento e controlo de programas desenvolvidos. A tecnologia pode ser utilizada como um meio para obter doações, mas também para a gestão de recursos e capacidades, de forma mais eficaz e eficiente, e para a melhoria de serviços e operações internas (Pinho & Macedo, 2006).

O estudo conduzido por Dhebar e Stokes (2008) mostra que a internet cria oportunidades ao nível da gestão do voluntariado online. Estes autores demonstram que a internet permite criar novas formas de recrutar e envolver voluntários online, desenvolvendo no seu estudo recomendações para os gestores de OSFL. Se este tipo de organizações recorre à internet, a comunicação com voluntários será facilitada e permitirá um aumento da regularidade dessa mesma comunicação. Deste modo, cria novas oportunidades para que as organizações envolvam os seus stakeholders e o público em geral. O uso das TIC ajuda a maximizar o seu potencial em múltiplas áreas, posicionando-as para enfrentar os desafios contemporâneos de forma proactiva (Jaskyte, 2012). Este tipo de organizações deve, à semelhança das organizações com fins lucrativos, adaptar-se às mudanças e inovar (Gomes & Knowles, 2001) de modo a transcender a presença física e conseguir ter um maior impacto na sociedade (Gomes & Knowles, 2001; Tuckman, Chatterjee, & Muha, 2004).

Neste sentido, o alcance global possibilita uma forma poderosa e de baixo custo para a angariação de interesse por programas de voluntariado (Lee, Chen, & Zhang 2001). Com base no relatório sobre o estado do voluntariado no mundo do Programa das *United Nations Volunteers* (UNV, 2015), as redes de voluntários começam a recorrer à tecnologia para construir alianças que promovem o voluntariado. A rápida disseminação das TIC permite que pessoas e grupos motivados e envolvidos interajam, aprendam uns com os outros e encontrem novas oportunidades, nomeadamente oportunidades de voluntariado online. Assim, a internet pode ser utilizada pelas OSFL como uma ferramenta para aumentar a consciência e influência, um meio para a criação de uma fonte de informação e um local para angariação de fundos e mobilização de pessoas para causas e programas de ação específicas de voluntariado (Pinho & Macedo, 2006).

Os estudos existentes têm evidenciado a utilização crescente de tecnologia por empresas com fins lucrativos. No entanto, no que diz respeito a OSFL a adoção tem sido considerada mais lenta (Pinho & Macedo, 2006). Em alguns casos, a insuficiência de recursos financeiros, a falta de *know-how* e experiência são considerados obstáculos comuns que conduzem a uma atitude menos positiva perante o recurso a este meio (Walczuch, Van Braven, & Lundgren, 2000).

O carácter heterogéneo e intangível dos serviços prestados por OSFL torna a internet um meio mais atrativo (Pinho & Macedo, 2006) e, deste modo, começa a ser considerada um veículo importante para o envolvimento e criação de oportunidades de participação através do voluntariado online (Cravens, 2000; Pinho & Macedo, 2006).

Voluntariado online constitui um campo de estudo ainda recente (Dhebar & Stokes, 2008). Também apelidado na literatura de voluntariado virtual, este pode ser considerado como parte de uma sequência natural do desenvolvimento da internet, uma vez que esta foi concebida por voluntários que acreditavam que o conhecimento devia estar acessível (Amichai-Hamburger, 2008). Efetivamente a evolução e expansão das TIC teve impacto sobre as atividades de voluntariado (Mukherjee, 2011). “Muitas pessoas procuram oportunidades de voluntariado que possam concluir a partir de casa ou do trabalho devido a limitações de tempo, preferência pessoal, uma deficiência, ou uma obrigação em casa que os impede de realizar voluntariado offline” (Cravens, 2000, p. 121). O pressuposto central deste tipo de voluntariado é exatamente o de que as tarefas são concretizadas na totalidade ou parcialmente através da internet (Amichai-Hamburger, 2008; Cravens,

2000; Mukherjee, 2010, 2011; Reuter, Heger, & Pipek, 2013; Sproull, 2011; Wright & Li, 2012).

Tendo por base a análise da literatura efetuada, constata-se que existem alguns estudos direcionados para o fenómeno do voluntariado online, no entanto nenhum se concentra precisamente na compreensão do processo de voluntariado. O estudo de Amichai-Hamburger (2008) procura demonstrar que o voluntariado online efetivamente é possível e possui muitas potencialidades. Outros (Cravens, 2000; Wright & Li, 2012) são mais direcionados para a forma como a internet pode ser utilizada para ajudar os outros, descrevendo diferentes formatos. Por outro lado, e mais aproximados a esta investigação, encontramos os estudos de natureza exploratória de Mukherjee (2010, 2011) que procuram compreender o envolvimento no voluntariado online, porém distinguem-se da presente investigação pelo facto de o público-alvo em estudo serem voluntários online idosos. Este autor procura investigar as motivações e experiências, através da realização de entrevistas semiestruturadas, concluindo que a flexibilidade proporcionada por esta forma de voluntariado é uma das principais razões para o envolvimento, aspeto este que constitui uma importante motivação, bem como o sentimento de pertença a um grupo ou à comunidade em geral. Como consequências, os idosos sentem-se úteis, o que influencia positivamente a sua saúde mental.

2.2. Tipologias do Voluntariado Online

Na literatura, o voluntariado online é, à semelhança do voluntariado realizado offline, classificado como formal e informal. Algumas investigações sobre voluntariado online sugerem essencialmente formas de voluntariado online formal (Amichai-Hamburger, 2008; Cravens, 2000; Dhebar & Stokes, 2008; Mukherjee, 2011; UNV, 2015; Wright & Li, 2012), enquanto outras referem também formas mais informais (Reuter, Heger & Pipek, 2013; Sproull, 2011), apesar de em menor número. No primeiro caso, o voluntariado online formal “permite a qualquer pessoa sem sair de casa ou escritório contribuir com tempo e experiência para OSFL, escolas, agências governamentais e outras organizações que utilizam serviços voluntários” (Cravens, 2000, p.121), desta forma assenta na vertente institucional do voluntariado online. No segundo caso, voluntariado online informal, estamos perante pessoas que oferecem conselhos e serviços, não existindo aqui uma organização diretamente associada às atividades que desenvolvem (Cravens, 2000).

Voluntários online são definidos como indivíduos que são voluntários através da internet e se encontram localizados fisicamente num local distinto ao dos beneficiários das ações (Peña-Lopez, 2005). Com base num estudo conduzido por Peña-López (2007), no qual realiza uma revisão a dezassete portais de voluntariado, com o objetivo final da criação de uma taxonomia e tipologia para o voluntariado online, os voluntários online podem ser categorizados em quatro tipos com base no grau de atividade online, presentes no quadro 3, existindo uma evolução natural entre as quatro categorias: (1) advocacia Online: consiste em subscrever campanhas online e encorajar outros a participar, sendo uma categoria considerada como um baixo nível de voluntariado online; (2) consultoria online: permite às pessoas a procura de respostas e conselhos de outras pessoas que estão dispostas a partilhar conhecimentos, sendo uma forma de voluntariado reativa, semelhante à advocacia online; (3) “onlined” voluntários offline ou voluntários online para projetos offline: voluntários offline que contribuem online para a concretização de uma tarefa, é uma tipologia considerada como modelo para a maioria dos projetos de voluntariado online e, por último, (4) voluntários online puros: tanto o voluntário como o projeto só existe online e todas as comunicações são realizadas online.

Quadro 3: Tipologias do Grau de Atividade dos Voluntários Online

Reativo	Pró-ativo
Tipo 1: Advocacia Online	Tipo 3: Voluntários Online para Projetos Offline
Tipo 2: Avaliação Online e Consultoria	Tipo 4: Voluntários Online Puros

Fonte: adaptado de Peña-López, 2007

Neste contexto, o que distingue os grupos de voluntários online é o facto de serem originários da internet e, principalmente, realizarem as suas atividades online (Starbird & Palen, 2011). Deste modo, para este tipo de voluntários a localização não é um fator relevante dado que recorrem ao canal online, nomeadamente como um potencial de recursos de apoio, especialmente para coordenação de atividades (Reuter, Heger, & Pipek, 2013). Desta forma, este tipo de voluntariado pode ajudar as organizações a aumentar programas de voluntariado existentes (Cravens, 2000). Exemplo disso é o Programa de Voluntários Online das Nações Unidas que através do seu website estabelece a ligação entre organizações de desenvolvimento e voluntários. O serviço disponibiliza

oportunidades de voluntariado online de organizações de todo o mundo, para as quais voluntários podem contribuir com competências online em colaboração com as respetivas organizações. Em 2009, este abrangia 1347 OSFL (instituições governamentais, instituições académicas e organizações das nações unidas) beneficiando do apoio de quase 9500 pessoas de 182 países (UNV, 2015).

Serviços de voluntariado online proporcionam às organizações e a voluntários dispersos em todo o mundo uma forma de estabelecerem ligações virtualmente. Segundo Dhebar e Stokes (2008, p.498) para um programa de voluntariado online ter sucesso são necessários “objetivos claramente definidos, comunicações claras e regulares com voluntários, e um processo de monitoramento de resultados”, estes aspetos são semelhantes às técnicas tradicionais de gestão, no entanto é necessária uma adaptação para o ambiente virtual. No seu estudo os autores procuram desenvolver conselhos para auxiliar gestores de voluntariado a expandir ou a melhorar os programas de voluntariado online, concluindo que é essencial ter como referência: (1) planejar com clareza: clareza nos objetivos e expectativas; (2) comunicar: comunicação regular desde o recrutamento e seleção e (3) supervisionar e aprender com os resultados.

As atividades que podem ser consideradas voluntariado online são várias. As várias perspetivas de como este tipo de voluntariado pode ser concretizado têm sido especificadas em estudos de vários autores e podem possuir diferentes níveis de virtualidade (Cravens, 2000).

Cravens (2000, 2006) aborda no seu estudo o sentido do trabalho voluntário online em OSFL. Segundo a autora, os voluntários podem utilizar a internet e contribuir para este tipo de organizações através da realização de pesquisas online (recolha de dados e informação para, por exemplo, a elaboração de newsletters, artigos ou notícias), tutoria online (interação, orientação e auxílio virtual), gerir uma linha de apoio online através da resposta a questões, traduções de materiais em outro idioma, colaboração com outros voluntários na criação de um projeto, contribuição com a sua experiência profissional em matérias específicas (resposta a questões e auxílio em áreas, como recursos humanos, contabilidade, gestão, marketing, entre outras) e contribuição para a criação boletins informativos, logótipo, banco de dados e website.

A análise realizada por Dhebar e Stokes (2008) mostra que a maioria das tarefas de voluntariado online está relacionada com atividades funcionais ou operacionais (como é

o caso da assistência técnica de captação de recursos, comunicação e marketing), consultoria ou aconselhamento de gestão e as atividades do programa relacionadas com a missão (como a pesquisa e edição).

Já a UNV (2015), também numa perspectiva puramente formal, considera que os voluntários online podem disponibilizar às OSFL apoio técnico e de gestão de recursos (como por exemplo a gestão de voluntários através da criação de bancos de dados), contribuir para a gestão do conhecimento (por exemplo através da recolha de informação) e facilitar a comunicação e o trabalho em rede (por exemplo através da criação de boletins informativos, traduções e moderação de grupos de discussão online).

Numa perspetiva mais ampla, Sproull (2011) considera que voluntários podem ajudar outras pessoas através da doação de fundos para causas, através da contribuição para o desenvolvimento de software open source, através da doação de tempo e atenção a grupos organizados na internet e grupos de discussão, e através da contribuição com informações e apoio emocional em grupos.

Numa perspetiva um pouco distinta, Starbird e Palen (2011) consideram os voluntários online como elementos do fenómeno conhecido como crowdsourcing. Crowdsourcing é considerado um fenómeno que envolve o recurso a voluntários para atingir uma meta ou objetivo. O software open source é considerado crowdsourcing aplicado ao desenvolvimento de software (Olson & Rosacker, 2013). Desta forma, é um processo no qual vários indivíduos trabalham em conjunto (crowd) para realizar tarefas numa base voluntária, podendo ser bem-sucedido em diversas situações, especialmente na gestão de situações de desastre (Hossain & Kauranen, 2015). Uma das formas de crowdsourcing é a cooperação coletiva de pessoas com o objetivo de angariar recursos monetários e outros recursos para apoiar os esforços iniciados por outros, isto é, o chamado crowdfunding (Oomen & Aroyo, 2011). Atualmente é considerado um subtipo o crowdfunding cívico, através do qual cidadãos angariam fundos para oferecer um serviço à comunidade (Stiver et al., 2015). O crowdfunding cívico possui um grande potencial para facilitar o trabalho em rede e incentivar a colaboração entre os cidadãos e o governo. Como um processo baseado na web, é moldado pela filantropia online e utilização da internet por OSFL (Waters, 2007).

Face às formas anteriormente expostas, é apresentado no quadro 4 uma síntese das formas que constam na literatura que levam à constatação de que o voluntariado online inclui atividades essencialmente formais concretizadas no âmbito de uma OSFL (Cravens, 2000, 2006; Dhebar & Stokes, 2008; UNV, 2015).

Quadro 4: Formatos do Voluntariado Online

Forma	Atividades	Nível de Formalidade	Autores
Pesquisas online	Recolha de dados e informação para newsletters. Recolha de informação e dados para artigos. Recolha de informação e dados para notícias.	Formal	(Cravens, 2000, 2006; Dhebar & Stokes, 2008; UNV, 2015)
Traduções	Tradução de materiais de uma língua para outra.	Formal	(Amichai-Hamburger, 2008; Cravens, 2000, 2006; UNV, 2015)
Tutoria online	Interação, orientação e auxílio em determinadas temáticas. Serviços de aconselhamento.	Formal/ Informal	(Amichai-Hamburger, 2008; Cravens, 2000)
Preparação de materiais	Preparação de relatórios. Preparação de declarações. Elaboração de propostas.	Formal	(Mukherjee, 2011)
Contribuir através da experiência profissional	Resposta a questões/ auxílio em áreas como recursos humanos, contabilidade, gestão, marketing, entre outras. Criação de boletins informativos. Criação de logótipo. Criação de banco de dados.	Formal	(Cravens, 2000, 2006; Dhebar & Stokes, 2008; UNV, 2015)

Forma	Atividades	Nível de Formalidade	Autores
Criação de um projeto	Trabalhar com outros voluntários na criação de projetos de voluntariado online.	Formal	(Amichai-Hamburger, 2008; Cravens, 2000, 2006)
Design de websites	Criação e desenvolvimento de um website. Atualização do website.	Formal/ Informal	(Amichai-Hamburger, 2008; Cravens, 2000; Mukherjee, 2011)
Grupos de discussão e/ou apoio	Dar tempo e atenção a grupos organizados na internet.	Formal/Informal	(Sproull, 2011; UNV, 2015)
Ajudar através das redes sociais	Auxiliar outros através de: Dar apoio emocional; Contribuir com informações.	Formal/ Informal	(Sproull, 2011; Wright & Li, 2012)
Crowdfunding	Cooperação na angariação de recursos monetários e outros recursos com o objetivo de apoiar os esforços iniciados por outros.	Formal/ Informal	(Oomen & Aroyo, 2011)

Fonte: elaboração própria

2.2. Potencialidades e Limitações

O voluntariado online apresenta potencialidades, mas também limitações quer para os voluntários, quer para a própria OSFL.

Na perspetiva do voluntário, Amichai-Hamburger (2008) desenvolveu um estudo centrado no potencial do voluntariado online a partir da perspetiva pessoal, interpessoal e da dinâmica de grupo, dentro das áreas da informação e comunicação. Através da realização de voluntariado online o autor acredita que os voluntários têm uma maior oportunidade de alcançar a autorrealização presente no topo da pirâmide das necessidades de Maslow². São consideradas potencialidades permitir a participação de pessoas que não

² Divisão hierárquica proposta por Abraham Maslow que define as necessidades de nível mais baixo que o ser humano deve satisfazer antes das necessidades de nível mais alto. Uma vez satisfeitas as necessidades básicas, o ser humano procura atingir a autorrealização que se encontra no topo da hierarquia.

possuem disponibilidade para a realização de voluntariado offline, devido a uma deficiência, obrigação em casa, dificuldades de transporte ou horário de trabalho (Cravens, 2000; UNV, 2015). Por isso, este tipo de voluntariado torna-se mais atrativo dada a flexibilidade em termos de localização e horário, nomeadamente para pessoas que se sentem marginalizadas pela sociedade ou possuem interesses específicos (Cravens, 2000). Os voluntários podem através da internet pesquisar e encontrar um projeto de voluntariado online que considerem relevante e fazer parte dele, nomeadamente torna-se mais fácil obter o papel que pretendem e constitui uma oportunidade para o desenvolvimento de determinadas competências (Amichai-Hamburger, 2008).

Por outro lado, do ponto de vista das OSFL, os voluntários online possuem um grande potencial para beneficiar a OSFL (Moon & Sproull, 2008) uma vez que aumentam a diversidade e abertura das organizações, nomeadamente o acesso a competências especializadas que podem não estar disponíveis internamente e, naturalmente, diminuem custos (Cravens, 2006). Desta forma, os voluntários online constituem um novo recurso para este tipo de organizações.

Apesar das potencialidades do voluntariado online, este é ainda considerado essencialmente como um complemento ao modelo tradicional de voluntariado (Amichai-Hamburger, 2008). No que diz respeito às suas limitações, voluntários e organizações consideram a falta de contato cara-a-cara, como a maior desvantagem (Cravens, 2000). O voluntariado online exige competências, nomeadamente ao nível da utilização das TIC.

O acesso às TIC é também uma condição necessária e esse acesso é frequentemente determinado pelo fosso digital (Amichai-Hamburger, 2008), isto é, por uma desigualdade no que diz respeito ao acesso à internet, nomeadamente entre países desenvolvidos e países menos desenvolvidos, o que constitui uma limitação para a evolução e expansão do voluntariado online.

Na perspetiva das organizações, o voluntariado online constitui um grande desafio para gestores de voluntários uma vez que a dinâmica do voluntariado online é diferente das interações existentes no voluntariado tradicional. Um estudo qualitativo realizado por Cravens (2006) analisa os fatores de sucesso e benefícios para uma organização com voluntários online, constatando que o maior obstáculo para o sucesso das organizações é a falta de recursos de gestão de voluntários. Neste contexto, os gestores de voluntariado online devem possuir capacidades de um e-líder (liderança à distância) (Amichai-

Hamburger, 2008). Nomeadamente, pode constituir uma limitação à sua concretização a falta de tempo por parte do supervisor para a gestão do programa e a falta de um sistema para criar tarefas e combinar os voluntários para essas tarefas (Cravens, 2000).

Outro obstáculo existente assenta no facto das tarefas de voluntariado online, que não exigem a presença física dos voluntários e podem ser realizadas à distância, serem na maior parte das vezes mais caras para as OSFL, especialmente nos países menos desenvolvidos onde as OSFL operam inteiramente com base em donativos externos (Mukherjee, 2011). O custo do hardware, software e ligações em rede, a falta de conhecimentos de informática, a falta de apoio técnico adequado e contínuo e as altas taxas de turnover constituem obstáculos ao desenvolvimento do voluntariado online (Pinho & Macedo, 2006).

3. Motivações do Voluntariado

A motivação é um processo psicológico complexo que resulta de uma interação entre o indivíduo e o ambiente que o rodeia (Latham & Pinder, 2005).

As razões pelas quais os indivíduos se tornam voluntários é um fator crítico na atividade voluntária (Agostinho & Paço, 2012) dado que o seu conhecimento facilita a estruturação de papéis de forma a corresponder a essas motivações (Burns et al., 2006) e, por isso, constituem uma componente valiosa a ser considerada numa abordagem ao voluntariado (Clary & Snyder, 1991). As pessoas envolvem-se no trabalho voluntário por razões muito diferentes (Finkelstien, 2009) que resultam de uma interação complexa, nomeadamente com o ambiente que os rodeia (Hustinx, Cnaan, & Handy, 2010).

Atualmente a temática das motivações do voluntariado tem sido objeto de uma diversidade de estudos a partir dos quais surgem classificações das motivações (Agostinho & Paço, 2012; Clary et al., 1998; Degli Antoni, 2009; Ferreira, Proença, & Proença, 2012; Holdsworth, 2010; Latham & Pinder, 2005; Pauline & Pauline, 2009; Shye, 2010). Cada motivo provável compreende múltiplas dimensões e o seu cumprimento pode satisfazer tanto necessidades intrínsecas como extrínsecas (Finkelstien, 2009). São consideradas motivações intrínsecas aquelas que se traduzem numa recompensa interna, como é o caso do aumento da autoestima do voluntário, e extrínsecas aquelas que se traduzem em benefícios externos, como a aquisição de novas experiências (Meier & Stutzer, 2008).

Clary et al. (1998) identificaram no seu estudo o *Volunteer Function Inventory* (VFI) que contempla seis motivos centrais para o voluntariado: valores (desejo de expressar valores relacionados com a preocupação altruísta e humanitária), sociais (fortalecer as relações sociais e/ou obter aprovação por parte da comunidade), compreensão (desejo de adquirir novas experiências de aprendizagem e/ou habilidades), carreira (obter experiência relacionada com a carreira e aumentar as perspetivas de emprego), proteção (reduzir sentimentos negativos) e, por último, motivos de reforço (aumentar a autoestima e sentir-se útil).

A análise efetuada aos diferentes artigos centrados nas motivações do voluntariado permite constatar que existem motivações que se repetem independentemente da existência de um contexto específico de atuação voluntária: motivações altruístas, motivações sociais associadas à pertença e reconhecimento social, o ego e as motivações de carreira associadas à aprendizagem e desenvolvimento. Esta análise encontra-se sintetizada no quadro 5 apresentado no final do tópico.

As motivações altruístas encontram-se associadas aos valores de cada um, nomeadamente ao gosto por ajudar e ao sentimento de uma certa responsabilidade pelo outro (Burns et al., 2006; Carpenter & Myers, 2010; Ferreira, Proença, & Proença, 2012; Finkelstien, 2009; Pauline & Pauline, 2009; Penner et al., 2005; Prouteau & Wolff, 2008).

Quanto às motivações sociais, surgem devido à necessidade de pertença a um grupo com interesses comuns, de conhecer novas pessoas e fazer amigos, mas também à necessidade de reconhecimento social, uma vez que ao participar em atividades voluntárias que são vistas favoravelmente pelos outros significativos obtêm a sua aprovação (Ferreira, Proença, & Proença, 2012; Finkelstien, 2009; Hibbert, Piacentini, & Dajani, 2003; Meier & Stutzer, 2008; Pauline & Pauline, 2009; Penner et al., 2005; Prouteau & Wolff, 2008). Já a motivação associada ao ego corresponde à necessidade de aliviar sentimentos pessoais negativos e aumentar a autoestima (Ferreira, Proença, & Proença, 2012; Finkelstien, 2009; Hibbert, Piacentini, & Dajani, 2003; Meier & Stutzer, 2008; Pauline & Pauline, 2009; Penner et al., 2005; Prouteau & Wolff, 2008).

Por último, as motivações de aprendizagem e desenvolvimento, encontram-se intimamente associadas ao desejo de ganhar experiência relacionada com a carreira, construir e desenvolver competências e habilidades que podem revelar-se valiosas para o voluntário no futuro (Agostinho & Paço, 2012; Burns et al., 2006; Ferreira, Proença, &

Proença, 2012; Finkelstien, 2009; Meier & Stutzer, 2008; Pauline & Pauline, 2009; Penner et al., 2005; Prouteau & Wolff, 2008).

Alguns estudos revelam que a satisfação dos voluntários estará relacionada com a medida em que as suas expectativas e motivações são satisfeitas (Clary et al., 1998). Os voluntários que possuem níveis mais altos de satisfação ou maiores expectativas tendem também a apresentar níveis mais elevados de comprometimento com a organização, expondo um melhor comportamento cívico e melhores relações com colegas (Agostinho & Paço, 2012).

Quadro 5: Motivações do Voluntariado

Motivações	Descrição	Autores
Altruístas	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuir para o bem-estar de outras pessoas. - Preocupações altruístas e humanitárias para com os outros. - Valores sociais e pessoais. - Sentimento de empatia e responsabilidade pelo outro. 	(Burns et al., 2006; Carpenter & Myers, 2010; Ferreira, Proença, & Proença, 2012; Finkelstien, 2009; Pauline & Pauline, 2009; Penner, Dovidio, Piliavin, & Schroeder, 2005; Prouteau & Wolff, 2008)
Pertença e Reconhecimento social	<ul style="list-style-type: none"> - Pertencer a um grupo com interesses comuns. - Passar tempo com outras pessoas importantes ou ganhar a sua aprovação. - Conhecer novas pessoas e fazer amigos. - Participar em atividades voluntárias que são vistas favoravelmente pelos outros significativos, amigos próximos, ou pela comunidade. 	(Ferreira, Proença, & Proença, 2012; Finkelstien, 2009; Hibbert, Piacentini, & Dajani, 2003; Meier & Stutzer, 2008; Pauline & Pauline, 2009; Penner et al., 2005; Prouteau & Wolff, 2008)
Ego	<ul style="list-style-type: none"> - Crescimento pessoal e aumento da autoestima. - Interesse inerente ou prazer (experiência auto gratificante). - Aliviar sentimentos negativos pessoais. 	(Ferreira, Proença, & Proença, 2012; Finkelstien, 2009; Meier & Stutzer, 2008; Pauline & Pauline, 2009; Prouteau & Wolff, 2008)
Aprendizagem e Desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> - Desejo de ganhar experiência relacionada com a carreira. - Construção de competências que podem revelar-se valiosas para si mesmo. 	(Agostinho & Paço, 2012; Burns et al., 2006; Ferreira, Proença, & Proença, 2012; Finkelstien, 2009; Meier & Stutzer, 2008; Pauline & Pauline, 2009; Penner et al., 2005; Prouteau & Wolff, 2008)

Fonte: elaboração própria

3.1. Motivações no Voluntariado Online

Tendo em consideração que o voluntariado online é uma área de estudo recente (Dhebar & Stokes, 2008), as motivações inerentes ao fenómeno não foram ainda muito exploradas enquanto objeto de investigação.

Através da análise de artigos desenvolvidos em torno da temática do voluntariado online foi possível identificar diferentes tipos de motivações: o altruísmo, a reciprocidade, o e-empowerment e/ou autorrealização, as motivações sociais, a aprendizagem e a liberdade/flexibilidade. Apresenta-se, no quadro 6, a respetiva síntese dessas motivações.

O altruísmo, à semelhança do contexto offline, está associado à necessidade de melhorar o bem-estar de outra pessoa conduzindo à própria realização intrínseca (Wang & Wang, 2008; Wright & Li, 2012). Quanto à reciprocidade, encontra-se associada à necessidade dos voluntários auxiliarem o outro esperando que quando necessitarem essa ajuda lhe seja retribuída— teoria da troca social (Wang & Wang, 2008).

Por outro lado, os voluntários podem realizar voluntariado online dada a necessidade de empowerment, neste caso surge uma nova forma de empowerment – o e-empowerment (Amichai-Hamburger, McKenna & Tal, 2008). Como já sustentado, o contexto de atuação do voluntariado online é a internet. Por isso mesmo, neste meio torna-se possível a qualquer pessoa construir a própria identidade de forma a aumentar a sua autoestima e atingir a autorrealização. O ambiente dinâmico online permite um maior controlo sobre a interação com os outros e, conseqüentemente, oferece a possibilidade de moldar a personalidade e criar uma nova imagem de si mesmo. O anonimato favorece a expressão sem medos, nomeadamente sem receio de julgamentos que possam ocorrer por parte de outros (Bandura, 1990). Assim, os voluntários online passam a ser julgados com base na contribuição para a interação, comunidade ou projeto (Amichai-Hamburger, McKenna & Tal, 2008). O e-empowerment é assim considerado uma motivação intrínsecamente associada ao desejo de criar a sua própria identidade e auto expressar-se (autorrealização) (Amichai-Hamburger, 2008; Amichai-Hamburger, McKenna & Tal, 2008).

As motivações sociais, também presentes no contexto offline, encontram-se associadas ao desejo de fazer parte de um grupo (Amichai-Hamburger, 2008; Mukherjee, 2011; Wright & Li, 2012). Para além disso, a aprendizagem é uma motivação associada à necessidade de desenvolvimento de competências e habilidades.

Por último, é considerada uma motivação a necessidade de liberdade/ flexibilidade. O voluntariado online proporciona uma maior flexibilidade no que diz respeito à seleção da causa e localização (Mukherjee, 2011). Como já demonstrado, a internet permite que qualquer pessoa realize voluntariado online, não sendo um fator de exclusão pessoas que se encontram geograficamente distantes, com uma menor disponibilidade em termos de tempo e/ou horário ou com uma limitação que os impeça de sair de casa. Pessoas enquadradas nestas circunstâncias podem encontrar no voluntariado online uma oportunidade de se tornarem voluntários.

Quadro 6: Motivações no Voluntariado Online

Motivação	Descrição	Autores
Altruísmo	Necessidade de melhorar o bem-estar de outra pessoa.	(Wang & Wang, 2008; Wright & Li, 2012)
Reciprocidade	Necessidade de auxiliar outros esperando receber ajuda futura – troca social.	(Wang & Wang, 2008)
E-empowerment e/ou Autorrealização	Necessidade de definir a sua própria identidade, isto é, necessidade de autorrealização e autoexpressão.	(Amichai-Hamburger, 2008; Amichai-Hamburger, McKenna, & Tal, 2008)
Sociais	Desejo de fazer parte de um grupo – pertença.	(Amichai-Hamburger, 2008; Mukherjee, 2011; Wright & Li, 2012)
Aprendizagem	Necessidade de desenvolvimento de habilidades e competências.	(Amichai-Hamburger, 2008; Mukherjee, 2011; Wright & Li, 2012)
Flexibilidade ou Liberdade	Necessidade de controlo das suas próprias ações e uma maior liberdade no que diz respeito à seleção da causa e localização.	(Amichai-Hamburger, 2008; Mukherjee, 2011)

Fonte: elaboração própria

PARTE II: ESTUDO EMPÍRICO

4. Objetivos

Definir as questões de investigação é um dos passos mais importantes que se deve ter em consideração num estudo (Yin, 2009). O objetivo geral da presente dissertação consiste assim em compreender o processo do voluntariado online, sendo três as principais questões de investigação:

- *Quais as motivações dos indivíduos que se envolvem no voluntariado online?*

Nesta questão pretende-se apurar quais as razões que levam um indivíduo a doar tempo e trabalho ao voluntariado online e em que medida se distinguem das encontradas na literatura do voluntariado.

- *Quais as experiências do voluntariado online?*

Nesta questão pretende-se perceber os padrões de comportamento existentes, de que tipo e como são estabelecidos (por exemplo com outros voluntários e com os destinatários do serviço). A finalidade é perceber como decorre este tipo de voluntariado.

- *Quais as consequências do voluntariado online?*

Nesta questão pretende-se perceber o impacto que o voluntariado online exerceu no voluntário, isto é, os respetivos efeitos, nomeadamente de continuação de envolvimento no voluntariado (Omoto & Snyder, 2002), bem como os benefícios e obstáculos associados ao voluntariado online e a intenção de permanência/abandono da atividade.

5. Metodologia

Uma pesquisa pode ser considerada exploratória ou conclusiva. Neste caso, o estudo apresenta uma natureza exploratória dado o interesse e a finalidade de criar uma maior familiaridade com o problema em estudo. Devido à natureza exploratória do estudo, irá ser adotada uma metodologia qualitativa (Mukherjee, 2011).

A metodologia qualitativa foi desenvolvida no estudo das ciências sociais por forma a serem entendidos fenómenos culturais e sociais e revela-se particularmente útil em áreas que não estão muito desenvolvidas teoricamente (Edmondson & Mcmanus, 2007), como é o caso da investigação sobre voluntariado online.

5.1. Técnica de Recolha de Dados

Dada a metodologia qualitativa, as entrevistas são uma das formas mais importantes de recolha de dados e, devidamente planeada, é uma fonte de dados rica para o investigador (Qu & Dumay, 2011). Através desta técnica o investigador poderá recolher factos e adquirir insights de forma a compreender opiniões, atitudes, experiências, comportamentos ou processos (Rowley, 2012).

Muitas vezes as entrevistas são classificadas com base no seu nível de estrutura em entrevistas estruturadas ou não estruturadas. Entrevistas estruturadas são semelhantes a um questionário com um número definido de questões fechadas/ de resposta aberta que são colocadas pelo entrevistador. Na outra extremidade, as entrevistas não estruturadas possuem também um número limitado de temas ou questões, porém apenas no sentido de incentivar o entrevistado a falar em seu torno (Rowley, 2012). Neste caso o entrevistador pode adaptar a ordem das perguntas de acordo com o que o entrevistado diz (Bryman, 2001).

Numa posição intermédia entre as entrevistas estruturada e não estruturadas encontramos o tipo mais comum de entrevista, a entrevista semiestruturada. Uma entrevista semiestruturada pode assumir uma variedade de formas, com um número variável de questões, com diferentes graus de adaptação e ordem para acomodar o entrevistado (Rowley, 2012). Neste caso, o investigador deve estar preparado para se adaptar às circunstâncias, uma vez que o guião de entrevista é apenas uma referência (Qu & Dumay, 2011). Dada esta descrição, e no sentido de se poderem conhecer e explorar as questões de investigação, como técnica de investigação foi considerada mais adequada a utilização de entrevistas semiestruturadas.

Para além da técnica de recolha de dados, é importante definir o seu público-alvo, uma vez que os resultados dependem criticamente da devida seleção dos entrevistados. Assim sendo, as entrevistas terão como público-alvo voluntários cujo requisito é participarem ou já terem participado em atividades de voluntariado online, constituindo estes a amostra do estudo.

Foram realizadas sete entrevistas semiestruturadas presenciais ou via Skype (dada a impossibilidade de realização presencial), com a duração máxima de cinquenta minutos. Os entrevistados foram inicialmente contactados via email e foi também por esta via que se procedeu a todo o processo de agendamento das entrevistas. Para além dessas

entrevistas, devido à dificuldade sentida de encontrar voluntários online portugueses e de modo a permitir um maior aprofundamento do tema, foi efetuado contacto com duas comunidades de voluntários online: *Fundación Cibervoluntarios*³ e *Translations for Progress*⁴ que se demonstraram recetivas a auxiliar o estudo através da transmissão aos voluntários online das questões que compõe o guião da entrevista. Após o envio das questões para um representante da comunidade, em inglês para *Translations for Progress* e em espanhol para *Fundación Cibervoluntarios*, estas foram transmitidas aos voluntários que procederam ao desenvolvimento das respostas e ao posterior envio direto via email. Através destas duas comunidades foi possível obter respostas de dezassete voluntários online, perfazendo um total de vinte e quatro voluntários online a participar na investigação. Neste caso, constatou-se a desvantagem da não existência de um contacto pessoal para o incremento do aprofundamento das questões, estas tornaram-se entrevistas estruturadas semelhantes a um questionário com um número definido de questões de resposta aberta.

Posteriormente, as entrevistas foram transcritas e traduzidas na totalidade, o que se revelou ser fundamental para a sua análise e comparação. A identificação dos entrevistados não será realizada, dado o pedido de anonimato por parte de alguns deles.

5.1.1. Dimensões de análise

Tendo por base a revisão da literatura para as três questões centrais de investigação foram estabelecidas um conjunto de **dimensões de análise a explorar**, visíveis no quadro 7, que permitiram a elaboração de um guião de entrevista [Anexo 1]. A existência de questões de carácter mais aberto permite aos entrevistados desenvolver as suas experiências pessoais.

³ Para saber mais sobre a comunidade consultar: <https://www.cibervoluntarios.org/es/la-fundacion>.

⁴ Para saber mais sobre a comunidade consultar: <http://www.translationsforprogress.org/whatistp.php>.

Quadro 7: Dimensões de Análise

Dimensões de análise		Questões do Guião	Autores
Entrada em atividades de voluntariado online		<i>Q1. Como decidiu participar em ações de voluntariado online?</i>	(Mukherjee, 2010, 2011; Snyder & Omoto, 2008)
Motivações		<i>Q2. Quais os motivos que conduziram a essa decisão?</i>	(Mukherjee, 2010, 2011; Omoto & Snyder, 2002; Snyder & Omoto, 2008)
Envolvimento em outras atividades de voluntariado e preferência		<i>Q3. Realiza outro tipo de voluntariado para além de voluntariado online? Se sim, tem preferência por qual deles?</i>	
Experiência	Formatos do voluntariado online	<i>Q4. Que tipo de tarefas executa? Qual a organização associada? Porque executa essas tarefas?</i>	(Mukherjee, 2011)
	Relacionamento estabelecido	<i>Q5. Como se relaciona com a organização?</i>	(Omoto & Snyder, 2002; Snyder & Omoto, 2008)
	Regularidade e durabilidade das atividades	<i>Q7. Com que regularidade realiza ações de voluntariado online? A organização para a qual realiza é sempre a mesma?</i> <i>Q8. Qual a duração da última atividade na qual esteve envolvido?</i>	(Snyder & Omoto, 2008)
	Orientação e acompanhamento das atividades	<i>Q6. Quem acompanha as suas ações? Sente falta de orientação?</i>	(Mukherjee, 2010, 2011)
	Satisfação das expectativas	<i>Q9. Considera que as suas expectativas e motivações foram (estão a ser) satisfeitas?</i>	(Omoto & Snyder, 2002; Snyder & Omoto, 2008)

Dimensões de análise		Questões do Guião	Autores
Consequências	Consequências obtidas	<i>Q10. Quais as consequências (benefícios) que retira enquanto voluntário online?</i>	(Snyder & Omoto, 2008)
	Consequências inesperadas/não previstas aquando o início da atividade voluntária	<i>Q11. Com o desenvolvimento de relações surgiram benefícios em exercer voluntariado online que não tinha equacionado? Se sim, quais?</i>	(Snyder & Omoto, 2008)
	Consequências futuras	<i>Q12. Que expectativas futuras possui quanto à sua participação?</i>	(Omoto & Snyder, 2002; Snyder & Omoto, 2008)
	Intenção de permanência	<i>Q13. Pretende continuar a exercer este tipo de voluntariado? Se sim, quais as razões que justificam a sua permanência? Se não, quais as razões que conduziram à intenção de afastamento?</i>	(Omoto & Snyder, 2002; Snyder & Omoto, 2008)
Opinião pessoal em relação ao futuro do voluntariado online	<i>Q14. Como perspetiva o futuro do voluntariado online?</i>		

Fonte: elaboração própria

5.1.2. Os entrevistados

Em primeiro lugar, com base nos dados obtidos no início das entrevistas, é possível uma caracterização dos entrevistados com base no sexo, idade, habilitações académicas, situação profissional e nacionalidade [Quadro 8].

Quadro 8: Caraterização dos Entrevistados

Caraterização		Nº de Voluntários Online
Sexo:		
	Feminino	16
	Masculino	8
Idade:		
	≤ 23	6
	24- 32	9
	33-41	6
	42- 50	0
	51- 59	2
	≥ 60	1
Habilitações Académicas:		
	Ensino Básico	0
	Ensino Secundário	1
	Licenciatura	16
	Mestrado	6
	Doutoramento	1
Situação Profissional:		
	Estudante	6
	Trabalhador-Estudante	1
	Trabalhador por conta própria	3
	Trabalhador por conta de outrem	12
	Desempregado	2
Nacionalidade:		
	Português	7
	Espanhol	6
	Inglês	4
	Japonês	1
	Francês	1
	Canadiano	1
	Desconhecida	4

Fonte: elaboração própria

Através da análise dos dados demográficos apresentados é possível perceber que a amostra é constituída maioritariamente por voluntários online do sexo feminino. No que diz respeito à idade, a sua distribuição encontra-se entre os 18 e os 61, sendo o intervalo entre os 24-32 aquele que possui um maior número de entrevistados. No que diz respeito às habilitações académicas, podemos verificar um grau elevado de habilitações. Apenas um elemento concluiu o secundário, dezasseis deles são licenciados, seis possuem o mestrado e um o doutoramento. Já a situação profissional, metade dos entrevistados trabalha por conta de outrem. Dos restantes doze, seis deles são estudantes, um trabalhador-estudante, três trabalhadores por conta própria e um desempregado. Por

último, a nacionalidade dos entrevistados é diversificada: sete deles são portugueses, seis espanhóis, quatro ingleses, um japonês, um francês, um canadiano e os restantes quatro não existe informação correspondente a este dado.

Relativamente aos projetos/organizações de voluntariado online para os quais os voluntários realizam ou já realizaram voluntariado, são apresentados no seguinte quadro descritivo [Quadro 9] com uma breve apresentação de cada uma das iniciativas de voluntariado online e a respetiva contagem dos entrevistados envolvidos.

Quadro 9: Projetos/ Organizações

Iniciativa	País de Origem	Breve Descrição	Nº
<i>The Son-Rise Program</i> 	Estados Unidos da América	Associação cujo objetivo é ajudar pais e crianças autistas em termos terapêuticos e psicológicos.	1
<i>Coursera</i> 	Estados Unidos da América	Plataforma de ensino que realiza parcerias com universidades e instituições de ensino de todo o mundo para o desenvolvimento e disponibilização de cursos online gratuitos para o público em geral.	1
Rede ex aequo 	Portugal	Associação de apoio a jovens lésbicas, gays, bissexuais e transgéneros em Portugal.	1
Portugal a Programar	Portugal	Comunidade de programadores portugueses.	2

Iniciativa	País de Origem	Breve Descrição	Nº
Sahana Software Foundation 	Estados Unidos da América	OSFL dedicada à missão de salvar vidas com recurso a soluções de gestão de informação que permitem às organizações e comunidades prepararem-se e responderem mais rapidamente a desastres.	1
Random Hacks Of Kindness 	Austrália	Comunidade de voluntários "hackers para o bem" que se reúnem duas vezes por ano para colaborar com instituições de caridade, grupos comunitários e empresas sociais.	1
Para onde? 	Portugal	Site que reúne informação sobre oportunidades de voluntariado grátis ou low cost, work exchange, estágios e trabalhos temporários em todo o mundo.	1
Adoeci 	Portugal	Plataforma gratuita que promove a união de pessoas que tenham sido diagnosticadas com a mesma patologia, incentivando a partilha de informação sobre essas patologias.	1
Fundación Cibervoluntarios 	Espanha	OSFL que promove o uso das novas tecnologias para melhorar o mundo: para o combate de lacunas sociais e para a inovação social.	4
Translations for Progress 	Estados Unidos da América	Fórum online criado para intermediar a relação entre OSFL que necessitam de traduções e tradutores voluntários que querem contribuir para uma causa.	13

Fonte: elaboração própria

5.2. Análise de Dados

As entrevistas foram transcritas e posteriormente tratadas de acordo com o método de análise de conteúdo. A análise de conteúdo é uma técnica utilizada para o tratamento de

dados qualitativos, nomeadamente comunicações como entrevistas, com a finalidade de inferir conhecimentos em relação às mensagens (Bardin, 2009).

A análise de conteúdo das entrevistas realizadas seguiu três fases centrais e sequenciais: (1) a pré-análise, onde se procedeu à leitura “flutuante” das entrevistas já transcritas; (2) a exploração do material, na qual as mensagens são categorizadas e codificadas e (3) o tratamento dos resultados e interpretação dos mesmos. Para auxiliar neste processo recorreu-se ao software de análise de dados qualitativos NVivo, que revelou ser extremamente útil para facilitar a análise das entrevistas (Rowley, 2012). Com recurso ao software NVivo foi possível organizar, analisar e encontrar insights dos dados qualitativos.

O primeiro passo a concretizar no software NVivo foi a criação de um novo projeto, neste caso um projeto intitulado voluntariado online. De seguida, de forma a proceder à primeira fase da análise de conteúdo, a pré-análise, foi necessário importar para o projeto as entrevistas já transcritas em ficheiros word e posteriormente analisar o conteúdo de cada uma. Na segunda fase de análise do conteúdo- a exploração do material- criaram-se nós ou categorias que representam temas ou tópicos. Neste caso, foram criados nós ou categorias principais com base na revisão da literatura: antecedentes, motivações, experiências, consequências e futuro do voluntariado online. À medida que foi realizada a correspondência entre o conteúdo das entrevistas e os respetivos nós, isto é, a criação de unidades de registo, foram sendo criados subnós ou subcategorias. Segue-se a apresentação dos resultados na qual as categorias consistem em cada uma das subsecções e as subcategorias são realçadas a negrito. Por último, para o tratamento dos resultados tornou-se possível visualizar o conteúdo de cada nó e extrair a partir daí significado para os dados qualitativos.

6. Resultados

6.1. Antecedentes do Voluntariado Online

Nesta secção será realizada uma análise dos resultados obtidos. Para suportar esta análise recorre-se a depoimentos dos entrevistados. As entrevistas encontram-se codificadas dado o pedido de anonimato [Anexo 2].

Num primeiro momento procurou-se perceber os antecedentes do voluntariado online, nomeadamente explorar como surgiu o voluntariado online na vida dos voluntários, bem

como perceber se existe um envolvimento simultâneo dos voluntários em atividades de voluntariado offline.

A investigação revelou que o voluntariado online pode surgir em diferentes contextos. O **conhecimento de oportunidades** de voluntariado online geralmente ocorre por intermédio de um amigo que dá a conhecer a iniciativa ou incentiva à exploração deste tipo de voluntariado.

Foi uma amiga minha que na altura tinha partilhado um link no Facebook sobre o tal projeto de voluntariado online (...) e estavam à procura de pessoas que pudessem traduzir alguns vídeos, nas línguas mais básicas: inglês, espanhol, português ..., e eu na altura pensei: porque não? E basicamente abri o link e inscrevi-me. (...) (E1)

Uma colega também programadora comentou que ia haver um Random Hacks of Kindness (...) (E4)

A entrada na atividade também ocorre como consequência da própria pesquisa e da curiosidade despertada, decorrente de um acontecimento ou contexto específico, em relação ao voluntariado online, sendo que, em outras situações, a entrada está relacionada com a própria **formação académica** e consequente necessidade de aprofundamento de conhecimentos.

Eu estava a fazer pesquisas online sobre software para gestão de emergências e gestão de catástrofes e encontrei a fundação (...) queria saber mais, como aquilo era feito, quem estava por detrás, como é que as coisas funcionavam. Com um bocadinho mais de pesquisa vi o pedido de voluntários para programar (...) (E4)

Estava a fazer pesquisas sobre a influência das tecnologias digitais nas ONG's e descobri novas formas de voluntariado através do recurso às TIC (...) (E22)

Eu já não sabia muito de Japonês e não estava preparado para alguns exames, então pensei que devia fazer um esforço para mantê-lo. (E11)

Para obter experiência em traduções na vida real (E13)

É de destacar que normalmente quando estamos perante voluntários que criam um projeto de voluntariado online, a **consciência social** é a principal razão para a concretização.

(...) principalmente na fase inicial de diagnóstico as pessoas ficam muito perdidas: O que é isto? O que me está a acontecer? O que é que me vai acontecer? (...) há uma série de doenças que não são assim tão conhecidas e que as pessoas não têm onde encontrar esse suporte e, muitas vezes, é aqui [na plataforma] que encontram esse apoio, esse suporte (...) podem ir a estes grupos e falar com as pessoas, até mesmo para ter acesso a informação, porque muitas vezes pesquisam na internet e depois há o perigo da desinformação (...) (E6)

Para além dessa relação, a **situação profissional** dos entrevistados, que contribui muitas vezes para a indisponibilidade para a realização de voluntariado offline, contribui para a adesão ao voluntariado online.

Sendo que trabalhava a tempo inteiro como assistente social não me poderia dedicar definitivamente (...) (E5)

É adequado ao meu estilo de vida atual. (E15)

Dado que o voluntariado online é um fenómeno recente, considera-se como ponto de partida que estes voluntários se tenham iniciado em atividades offline. Da totalidade de entrevistados verificou-se que doze deles (50% dos entrevistados) já estiveram ou estão ainda envolvidos em voluntariado offline.

Sou bombeiro voluntário, faço voluntariado num centro de apoio à toxicodependência, faço voluntariado na prevenção de risco durante os festivais da zona (...) (E4)

Os restantes doze entrevistados (restantes 50%) realizam exclusivamente voluntariado online.

Questionando aqueles que realizam ou já realizaram atividades de voluntariado offline relativamente à sua **preferência** entre voluntariado online ou offline, verifica-se que desses doze voluntários online, cinco preferem o voluntariado online, três o voluntariado offline e quatro não possuem preferência.

Eu não tenho uma preferência porque os campos são completamente diferentes! (E17)

Eu não tenho uma preferência, com o voluntariado posso encontrar muitas pessoas novas cara a cara e desempenhar um papel na comunidade. Online eu posso conhecer pessoas novas de todo o mundo que desempenham um papel na nossa comunidade global. (E11)

As razões que sustentam a **preferência pelo voluntariado online** estão diretamente relacionadas com a flexibilidade ou liberdade proporcionada ao nível do desempenho das atividades voluntárias.

O offline tem as suas vantagens, o online tem outras vantagens. Eu no online sinto-me mais à vontade porque não tenho que estar cara-a-cara com ninguém, posso estar no meu cantinho e na hora que quiser parar paro. (E4)

Eu prefiro o voluntariado online porque é mais flexível em termos de tempo e horário. (E24)

6.2. Motivações

Através da figura 1 é possível perceber quais as motivações do voluntariado online e qual a percentagem de entrevistados que referiram essa mesma motivação⁵. As motivações que predominam são as motivações altruístas (58,3% dos entrevistados expuseram esta motivação) e as motivações de aprendizagem associadas às motivações de carreira (58,3% dos entrevistados expuseram esta motivação).

⁵ Para cada uma das motivações calculou-se a percentagem em relação ao total de entrevistados.

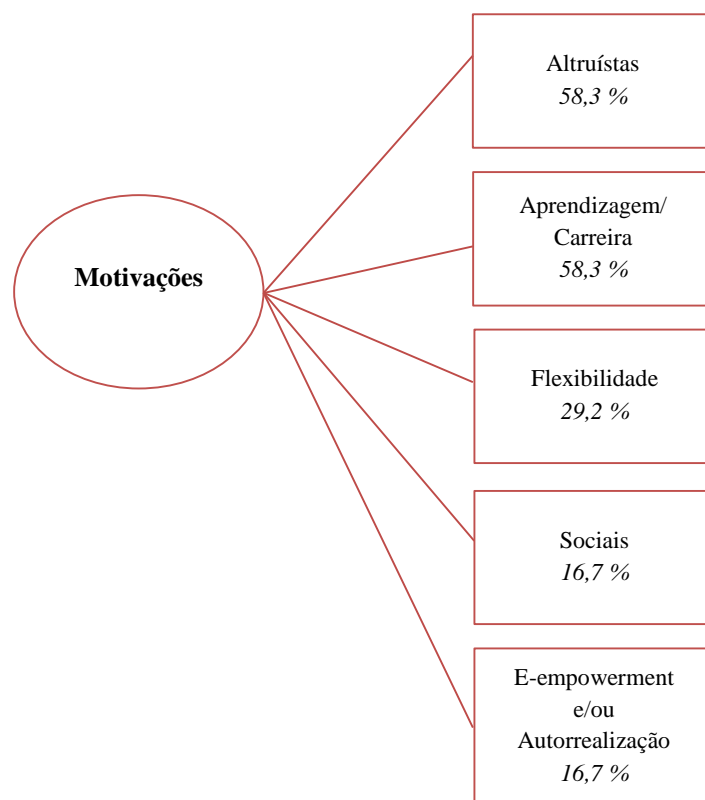


Figura 1: Motivações no Voluntariado Online

O **altruísmo** foi uma das motivações mais mencionadas para o envolvimento neste tipo de voluntariado. Esta motivação encontra-se associada, como demonstrado na revisão da literatura, à necessidade de contribuir para o bem-estar de outras pessoas, constituindo uma motivação que se encontra generalizada ao longo das várias motivações para ser voluntário.

(...) pensei que ter um filho autista deve ser bastante trabalhoso para um pai, exige mesmo muito tempo e paciência e era uma realidade que nunca contactei muito de perto, mas sabia algumas coisas... e pensei que eles precisam dessa ajuda, e os motivos foram mesmo esses: tentar ajudar um bocadinho o próximo (...) (E1)

Motivações mesmo altruístas (...) eu não faço para ganhar nada, faço por desporto e para ajudar os outros de certa forma. Sempre me disseram que conhecimento é poder, há que usá-lo de forma sábia (...) há que usá-lo em prol dos outros (E4)

Eu queria ajudar os outros e contribuir com algo positivo para a comunidade internacional. (ES19)

Através da análise dos diversos depoimentos compreende-se que o pensamento de ajudar outras pessoas predomina no discurso dos entrevistados.

A **aprendizagem** associada à necessidade de desenvolvimento de competências, no sentido de ganhar experiência relacionada com a carreira que pretendem exercer no futuro (habilidades valiosas para si mesmo), revelou ser a segunda principal motivação no voluntariado online.

Parecia a melhor forma de ganhar experiência (...) (E10)

Eu inicialmente comecei para melhorar o meu japonês (...) (E11)

O voluntariado online na tradução também me permite ganhar mais experiência, com a esperança de construir contactos de negócio enquanto continuo a contribuir para ajudar os outros (E15)

Eu queria ganhar experiência como tradutor, já que, como em muitas outras profissões, é difícil adquirir experiência sem trabalho, mas é difícil conseguir um emprego sem experiência. (E9)

Pelos depoimentos apresentados percebe-se que o voluntariado online surgiu nas suas vidas como uma possibilidade de aquisição de experiência.

A **flexibilidade** é também uma das motivações presentes na literatura do voluntariado online e encontra-se associada à necessidade de controlo das próprias ações e à maior liberdade no que diz respeito à seleção da causa e localização.

A flexibilidade, revelou ser a terceira principal motivação na realização de voluntariado online. Ao contrário do voluntariado tradicional, esta é uma nova forma de voluntariado que permite qualquer pessoa contribuir online sem nenhuma restrição. Desta forma, o voluntariado online mostra ser bastante inclusivo.

(...) tendo em conta que não tenho estado em Portugal ou raramente, o voluntariado online acaba por ser a forma que eu encontro de conseguir manter uma relação a longo prazo com uma entidade (...) (E3)

(...) porque posso trabalhar sempre que tiver tempo, sem deixar de lado a minha profissão (E12)

(...) o voluntariado online ajusta-se perfeitamente ao meu ritmo de vida atual. A flexibilidade é uma vantagem que nos permite organizar (...) (E22)

O **e-empowerment**, ou e-empoderamento em português, **e/ou autorrealização** é descrito pela necessidade de definir a sua própria identidade online, isto é, a necessidade de autorrealização e autoexpressão através da web.

Eu acho que ganhamos muita confiança, porque trabalhamos de forma muito autónoma. (E17)

Por último, as **motivações sociais** são descritas na literatura do voluntariado como associadas a dois fatores: a pertença e reconhecimento social. Das entrevistas efetuadas compreendeu-se que em termos sociais os voluntários procuram interação com pessoas com interesses comuns (pertença).

Relaciono-me com muitas pessoas que têm coisas em comum (E21)

6.3. Experiência

A segunda questão central da investigação está associada à perceção da experiência proporcionada pelo voluntariado online. Através de questões relacionadas foi possível estabelecer padrões de comportamento, perceber o relacionamento estabelecido com a organização e a satisfação dos voluntários.

Como apresentado na revisão da literatura são várias as atividades que podem ser consideradas voluntariado online. Através do contacto com voluntários online foi possível identificar várias atividades que fazem parte do voluntariado online. É importante ter em consideração que a maioria dos voluntários online acaba por desempenhar mais do que uma atividade, não concretizando exclusivamente um dos formatos.

Como demonstrado no quadro 10 a principal atividade concretizada pelos entrevistados são as traduções de materiais (vídeos, músicas, textos, documentos, artigos e sites) de uma língua para outra, no sentido de auxiliar as OSFL no desenvolvimento de uma melhor comunicação para com a comunidade internacional.

Para além disso, são atividades a escrita de artigos, revisão e edição para uma revista online, as pesquisas online associadas à recolha de informação e dados para artigos ou para a compreensão de uma determinada temática por parte de uma OSFL (por exemplo pesquisas sobre atividades de lazer em campos de refugiados) e a gestão de redes sociais, que envolve a criação, a pesquisa e análise de conteúdo a publicar, agendamento de publicações e resposta a comentários ou mensagens enviadas para essas mesmas redes sociais. Para além disso, o voluntariado online engloba atividades de formação online, isto é, formação à distância sobre uma determinada temática disponível para a comunidade em geral e a moderação online associada ao controlar o comportamento das pessoas online, nomeadamente discussões que possam surgir em torno de um determinado assunto num determinado site.

Por outro lado, de um modo mais especializado, é possível contribuir através do desenvolvimento de sites, software, por exemplo para auxílio em situações de desastres, e administração de sistemas. Quando nos deparamos com a criação de uma iniciativa de voluntariado online as atividades concretizadas dependem da sua natureza. Neste caso, a criação de portais para auxílio à comunidade numa determinada área, envolve a criação, atualização, pesquisas e criação de posts informativos e resposta a questões colocadas. É necessário também moderar a interação entre a comunidade, nomeadamente as discussões que possam surgir.

Quadro 10: Atividades de Voluntariado Online

Formato	Nº de entrevistados
Traduções	16
Escrita, Revisão e Edição de artigos	4
Pesquisas online	3
Programação e Desenvolvimento de Software	2
Criação e Gestão de uma Iniciativa de Voluntariado Online	2
Formação online	2
Gestão de Redes Sociais	1
Moderação online	1

Fonte: elaboração própria

Efetivamente os voluntários online constituem um novo recurso para as organizações. Nos casos em que existe uma organização diretamente associada ao exercício das

atividades, procurou-se perceber como é a **relação com a organização**. De facto, o voluntariado online constitui um desafio para as organizações dada a dinâmica dissemelhante das interações existentes no voluntariado tradicional. Geralmente existe um gestor de voluntários e em alguns casos verifica-se que não existe qualquer interação direta com membros da organização.

Tenho uma boa relação com a organização. Facilmente sou ouvido e as minhas propostas tidas em conta (E7)

Sinto-me identificado com o objetivo organizacional (E16)

Eu sinto que me entendem (E13)

No que diz respeito à **forma de comunicação** essencialmente é realizada via email ou outras ferramentas colaborativas.

Aquilo é muito fácil, portanto, eu não sei exatamente como é que funciona em termos de hierarquias, mas, por exemplo, a mim quem me envia os emails é uma voluntária da organização (...) e ela basicamente criou-me uma conta no site da associação e envia-me sempre vídeos para lá, envia-me um vídeo eu traduzo e quando acabo de traduzir envio-lhe um email a dizer que o vídeo está traduzido e ela coloca-me outro. É sempre assim que funciona, portanto o contacto é muito fácil. (E1)

A comunicação [com membros da direção] é feita por chat, por facebook messenger e por reuniões periódicas via Skype (E3)

Não há nenhuma relação propriamente dita, eu apenas sigo as instruções web (E14)

A **orientação e acompanhamento** estabelecido entre organização e voluntários online pode tornar-se num obstáculo para o sucesso da interação. Como descrito, deve existir um gestor de voluntários online com competências de e-líder. Pela análise do discurso dos entrevistados foi possível compreender que a orientação por parte das organizações constitui um processo relativamente simples, bem como as atividades associadas não exigem um grande esforço a nível de acompanhamento, constituindo normalmente atividades exercidas de forma autorregulada pelos voluntários online.

(...) não é uma coisa que precise muito de orientação na verdade. A tal formadora online, digamos assim, essa voluntária que me atribuíram quando eu me inscrevi, enviou-me um email com os princípios básicos, deu-me as skills para mexer no programa, que é um programa de tradução que parece muito complicado, mas não é nada, é muito fácil (...) É mesmo fácil mexer no programa e depois as dúvidas que podem surgir é mesmo só nesse sentido, porque dúvidas de tradução eles não podem ajudar porque é a minha função (E1)

Estou ligado ao chefe do grupo de várias maneiras. Ele confirma que recebeu a tradução, revê e diz-me se deveria mudar alguma coisa ou não. Também me informa quando lança as traduções online. (E11)

Troco emails com uma pessoa e ela é muito eficiente e simpática. Sempre que tenho uma pergunta responde dentro de algumas horas. (E12)

Um outro aspeto que se procurou perceber foi a duração e regularidade das atividades de voluntariado online. Esta questão permitiu compreender se habitualmente é estabelecida uma relação de longo prazo ou de curto prazo e o tempo que disponibilizam para a realização de voluntariado online.

Pela descrição dos entrevistados compreende-se que a **duração** poderá ser de longo-prazo em alguns casos (45% dos casos) e de curto-prazo em outros (55%).

A maioria dos projetos de tradução não dura muito tempo. Não mais do que alguns dias ou uma semana normalmente. (E9)

Varia, eu tive um projeto em maio, que foi cerca de uma semana de trabalho. No mês anterior tive dois projetos de menor dimensão ... entre 3-6 dias por mês, dependendo da rapidez do meu trabalho. (E15)

No entanto, também existem casos em que os voluntários já se encontram na atividade há um ano ou mais.

Eu comecei há um ano, e na altura eu demorava muito tempo a traduzir os vídeos, porque traduzir é uma coisa muito complicada. (E1)

Eu faço este tipo de voluntariado desde novembro de 2014 (...) acaba por ser uma tarefa, ou um conjunto de tarefas, que me obrigam a diariamente pensar nelas e a dedicar algumas horas por dia a elas (...) (E3)

Comecei em 2007 (...) há sempre o que fazer, todos os dias olho para o quadro para ver se há novas tarefas, porque é sempre desafiador. (E4)

Já no que diz respeito à **regularidade de execução das atividades**, os voluntários podem dedicar umas horas do dia, umas horas da semana ou umas horas do mês.

Tem a ver com o tempo que tenho para esta função, às vezes há alturas um bocado mais ocupadas, outras que tenho tempo mais livre e dou mais atenção. (E6)

Eles não dão prazos, portanto traduzo conforme posso e quando estiver entregue o vídeo está. Portanto, se eu traduzir um vídeo em duas semanas eles geralmente enviam-me logo outro mal eu envie o email, mas às vezes demoro um mês a traduzir um vídeo porque tenho muito que fazer e eles às vezes também demoram a dar resposta, por isso, [sei lá] ... eu diria um vídeo por mês (...) (E1)

A **satisfação** está relacionada, como validado na literatura, com a medida em que as expetativas e motivações dos voluntários são satisfeitas. Com base na análise dos discursos compreendeu-se que uma parte bastante significativa dos voluntários, 91,7% dos entrevistados, se demonstraram satisfeitos. As razões justificativas dessa satisfação estão exatamente relacionadas com as motivações descritas no início dos seus discursos e com as expetativas criadas.

Sim, sim, claro. (...) As expetativas são mesmo se aquilo [os vídeos] puder ajudar alguém, alguma família que tenha filhos autistas ou nem só filhos, que lide com uma pessoa autista já está bom. Eu acho que sim, que aqueles vídeos são interessantes e são importantes, porque ensinam técnicas, coisas muito pequenas que podem melhorar muito a convivência entre pessoas autistas e não autistas. (E1)

Sim, eu acho que sim, porque o objetivo final era ajudar as pessoas, sei que isso já aconteceu. Obviamente não com toda a gente, mas de facto por um lado estou contente e espero mesmo a nível futuro continuar a ajudar outras pessoas. (E6)

No que diz respeito à **insatisfação**, apenas dois dos entrevistados se demonstraram um pouco descontentes. As razões centram-se no sentimento de aproveitamento por parte das organizações para a realização de trabalho que deveria ser remunerado e a falta de comunicação e feedback por parte da organização.

Mas, como eu disse antes, fere a minha própria profissão. É preciso distinguir se realmente alguém precisa de ajuda ou se está a ser usado. (E9)

(...) as minhas expetativas por vezes terminam em decepção devido á falta de feedback. (E19)

6.4. Consequências

De forma a completar a compreensão do processo de voluntariado é importante interpretar o impacto que o voluntariado online e a respetiva experiência exerceu no voluntário.

Os **benefícios** do voluntariado online encontram-se muitas vezes associados às próprias motivações, isto é, traduzem-se na concretização das motivações iniciais dos entrevistados, como se comprova na figura 2.

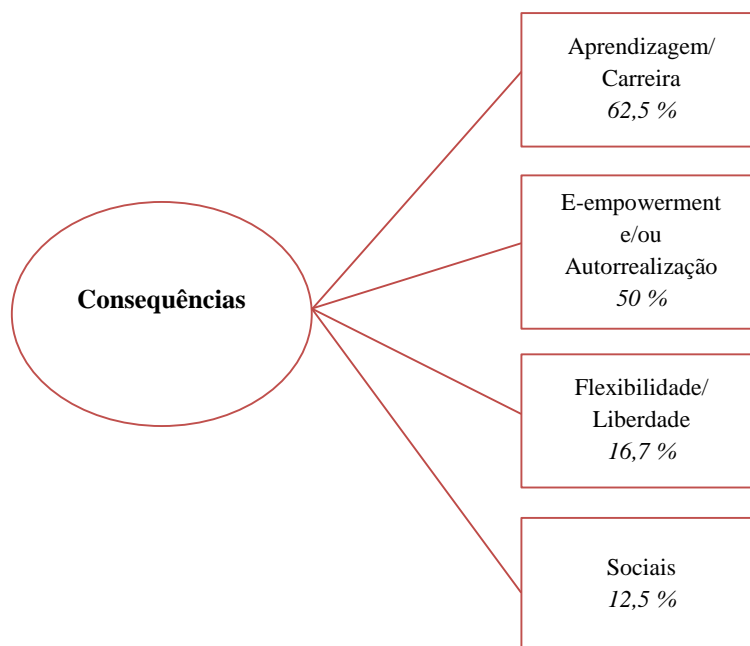


Figura 2: Consequências do Voluntariado Online

As consequências/ benefícios apreendidos no discurso dos entrevistados foram: a aprendizagem, associada também à carreira, o e-empowerment e/ou autorrealização, a liberdade e, por último, as sociais. Em termos de percentagens, predomina a aprendizagem com 62,5 % dos entrevistados e empowerment e/ou autorrealização abordados por 50% dos entrevistados.

Uma das consequências/ benefícios predominantes nos discursos dos voluntários online é a **aprendizagem**. Esta encontra-se diretamente associada ao desenvolvimento de habilidades e capacidades, sendo que este aspeto é referido como tendo um impacto positivo na carreira profissional dos voluntários (aquisição de experiência que poderá torna-se valiosa no futuro).

De certa forma fui praticando, conhecendo novas realidades, conhecendo outras tecnologias que não conhecia e tudo isso acaba por ser interessante. Se não se praticar programação chegasse a um ponto que já não se lembra da sintaxe, já não se lembra das instruções ... é uma maneira de manter a prática para quando for preciso aplicar. (E4)

Obviamente que com isto vou conhecendo pessoas que têm histórias. Acho que nem consigo descrever (...) toda a gente pode aprender com as outras pessoas e depois também é interessante ir conhecendo cada vez mais pessoas, histórias diferentes, a forma como deram a volta às coisas. Eu acho que isso em termos de lições de vida vale muito (..) e depois também toda a questão da investigação médica, essa é o principal (...) (E6)

A possibilidade de ter contactos para determinadas tarefas que surgem no dia-a-dia, e até mesmo pequenas propostas de trabalho remunerado (que surgem após tomarem contacto com o que fazemos diariamente) (E7)

Tem sido uma boa oportunidade para ganhar experiência e receber feedback sobre a qualidade do trabalho que faço. (E10)

As consequências de **e-empowerment e/ou autorrealização** traduzem-se no sentimento de realização por parte dos voluntários e na capacidade de criação da sua própria identidade virtual.

É muito bom receber mensagens tão carinhosas de pessoas que eu nunca tive o prazer de conhecer. Sinto que o meu trabalho é muito valorizado e é incrível como tantas pessoas tiram um tempo do seu dia só mesmo para me escrever a agradecer pelo que faço online. (E5)

A sensação de ser útil à comunidade, um pouco como se estivesse a trabalhar. (E14)

Eu sinto-me bastante satisfeito, já que há um sentimento de realização, especialmente quando traduzo um texto ou vídeo particularmente difícil. (E11)

A **liberdade e/ou flexibilidade** do voluntariado online proporcionada pela sua especificidade de realização à distância é uma das motivações, mas também uma das consequências do voluntariado online. Os voluntários valorizam e sentem que é um grande benefício poderem realizar as atividades de acordo com a disponibilidade sem a existência de restrições geográficas em relação aos beneficiários da ação.

O maior benefício é a flexibilidade oferecida por este tipo de voluntariado. (E22)

A principal vantagem é poder fazê-lo em minha casa e poder definir o tempo dedicado a trabalhar sobre os documentos. (E18)

Eu não tenho tempo para ser voluntária fisicamente numa ONG, por isso, permite-me ser voluntária online para que possa também contribuir para um mundo melhor. (E24)

Para além das consequências/ benefícios proporcionados, podem surgir **consequências não equacionadas**. De acordo com os depoimentos, essas centram-se essencialmente nas consequências sociais associadas a relações estabelecidas resultantes da experiência de voluntariado online.

(...) permitiu criar laços com algumas pessoas, especialmente pessoas da equipa que são pessoas com quem falo todos os dias e de uma forma ou outra acabam por se criar amizades. (E3)

As relações criadas, embora não físicas, são um ponto de destaque. Mantenho contacto com várias pessoas que conheci desta forma (...) (E7)

Fiz amigos de outros locais do mundo que não teria feito (...) (E11)

Em termos de consequências um dos objetivos iniciais passa também pela percepção de se estas contribuem para a intenção de permanência no voluntariado online. Efetivamente, pela análise das comunicações, 87,5% dos entrevistados revelou a sua **intenção de permanência** no exercício deste tipo de atividades de voluntariado, enquanto os restantes 12,5% consideram que talvez não permaneçam na atividade.

(..) enquanto eles me enviarem vídeos e eu tiver algum tempinho para traduzir... lá está eles não dão prazos, nem que esteja um trimestre com o vídeo eles não se importam, pelo menos nunca levantaram problemas, portanto eu acho que tempo sempre se arranja, portanto enquanto eu puder continuarei. (...) (E1)

(...) tenciono permanecer na organização enquanto a minha disponibilidade temporária se mantiver. (E7)

Sim, eu gosto! Eu sinto-me realizado ao fazê-lo, conheci muitas pessoas novas e fiz muitos amigos, bem como é uma boa experiência em relação ao meu futuro. (E11)

Sim, definitivamente. Esta é uma causa pela qual vale a pena lutar e quanto mais eu posso fazer, maior será o impacto desta organização sobre o público. (E12)

Vou continuar, porque estou interessado em relações internacionais e quero melhorar as minhas habilidades profissionais. (E17)

No que diz respeito à **intenção de abandono** da atividade, pode estar relacionada com a necessidade de uma outra forma de participação ou com a menor predisposição para o voluntariado online.

(...) já há 1 ano e meio com estas tarefas diria que talvez quando chegar aos 2 anos as abandone, não quer dizer que abandone a associação, diria que talvez possa continuar a colaborar com a associação, eventualmente até na direção, mas que não tenho a certeza. De qualquer forma diria que preferiria uma atividade que me permitisse continuar a ser útil, mas não me obrigasse a ter que pensar nela diariamente. (E3)

Provavelmente vai-se tornar cada vez menos. (...) Deu-me um pouco de experiência, ajudei algumas boas causas, mas como eu mencionei antes também afeta a própria profissão porque se é possível obter traduções de forma gratuita, porque pagar? (E9)

6.4. Futuro do Voluntariado Online

A questão final dirigida aos entrevistados encontra-se diretamente associada ao **futuro** desta forma de voluntariado, nomeadamente a perspetivas futuras em relação à adesão e às potencialidades e limitações associadas. Esta questão foi considerada bastante pertinente dado a atualidade do tema em estudo.

De acordo com as opiniões expressas, não existe ainda uma grande divulgação e **conhecimento** em relação a este tipo de voluntariado em Portugal.

Acho que a nível de tema é um grande desafio exatamente por não existir [muitos projetos/iniciativas] pelo menos aqui em Portugal, lá fora já é mais frequente, aqui em Portugal existe uma ou outra, mas não é assim tão frequente (...) (E6)

Não conheço nenhum [outro projeto de voluntariado online], porque lá está, este foi o meu único projeto que estive envolvido online (...) (E1)

Muitas pessoas nem sequer sabem que é uma coisa que podem fazer, mesmo na minha geração. (...) (E11)

No entanto, apesar de recente, com base no **contexto atual** e projetando o futuro, as perspetivas são de evolução e expansão do voluntariado online, essencialmente associado à expansão e desenvolvimento das TIC.

Eu acho que existirá, sem dúvida, muita gente que faz voluntariado online, ou seja, isto depois também acaba por ter a ver com a digitalização das nossas vidas, porque hoje em dia qualquer pessoa tem o seu perfil na vida real e o seu perfil na vida virtual, portanto como o mundo virtual também já faz parte das nossas vidas é normal que acabem por existir tarefas e profissões que estão diretamente relacionadas com este mundo virtual. (E3)

Com o todo o crescimento tecnológico estamos cada vez mais ligados à web, portanto acho normal que esta forma de voluntariado comece a surgir cada vez mais. (E6)

Se há futuro para o voluntariado online? Há imenso, acho que sim, hoje em dia o futuro passa tudo pelo online (...) (E1)

Por último, procurou-se compreender as **potencialidades e limitações** que os voluntários online associam a este tipo de voluntariado. Apresenta-se em seguida um quadro síntese das potencialidades e limitações. Como potencialidades considera-se a crescente expansão e evolução das TIC, a promoção de uma cultura de partilha e os benefícios associados à flexibilidade e à construção da própria identidade. Pelo contrário, como limitações são consideradas a desigualdade existente no mundo no acesso às novas tecnologias, bem como a existência de sociedades mais egocêntricas e a desvantagem da inexistência de contacto presencial.

Quadro 11: Potencialidades e Limitações

Potencialidades	Nº	Limitações	Nº
Expansão e Evolução das TIC	9	Fosso digital	2
Flexibilidade em termos de localização e horário	5	Inexistência de contacto presencial	2
Cultura de Partilha	3	Sociedade egocêntrica: Foco no “eu” em detrimento do “nós”	2
Criação da própria identidade	1		

7. Discussão dos Resultados

Na fase final da investigação procura-se responder às três questões centrais de investigação, tendo como referência a análise de resultados anteriormente apresentada e a revisão da literatura.

Para a compreensão dos antecedentes do voluntariado online, mostrou ser importante um conjunto de circunstâncias, nomeadamente o conhecimento de oportunidades por intermédio de amigos, a curiosidade dos indivíduos decorrente da pesquisa de temas relacionados, bem como a relação existente com a respetiva formação académica e/ou profissional. Para além disso, perante a situação específica de criação de uma iniciativa de voluntariado online, essencialmente demonstrou estar relacionada com a consciência social ou de cidadania que desencadeia todo o processo de desenvolvimento do projeto.

Tendo em consideração que este é um fenómeno ainda recente, pressupõe-se que os voluntários online tenham, ou já tenham tido, um envolvimento offline. Os resultados da investigação mostram que pode realmente existir uma ligação com o voluntariado offline, no entanto, constata-se que metade dos entrevistados se dedicam exclusivamente ao voluntariado online. Um fator distintivo para a preferência pelo voluntariado online é a flexibilidade proporcionada e a inexistência de contacto pessoal no sentido em que permite aos voluntários sentirem-se mais confortáveis no desempenho das tarefas. Este aspeto vai ao encontro da definição de voluntariado online presente na literatura “muitas pessoas procuram oportunidades de voluntariado que possam concluir a partir de casa ou do trabalho devido a limitações de tempo, preferência pessoal, uma deficiência, ou uma obrigação em casa que os impede de realizar voluntariado offline” (Cravens, 2000, p. 121) e encontram no voluntariado online essa mesma oportunidade.

No que diz respeito às motivações, com base na análise de resultados comprovou-se que as motivações altruístas são uma das motivações mais mencionadas e encontram-se intrínsecamente associadas à vontade demonstrada pelos voluntários de exercício de atividades online para ajuda ao outro (indivíduos ou organizações). Um indivíduo entra na atividade sempre com o pensamento de que o resultado irá ser benéfico para outros. Deste modo, constata-se que as principais motivações do voluntariado online descritas pelos entrevistados se encontram contempladas na literatura do voluntariado, sendo de destacar o altruísmo.

As motivações de aprendizagem, associadas à carreira profissional e à necessidade de adquirir competências e experiência, são uma das razões consideradas relevantes e mostram ser determinantes para o envolvimento no voluntariado online. Em particular, no caso de voluntários tradutores demonstrou ser a principal motivação. Voluntários que no futuro pretendem exercer uma atividade profissional ligada às traduções vêm no voluntariado online uma oportunidade de adquirir competências e experiência nessa área, competências essas que serão valiosas aquando a procura por uma atividade profissional.

O e-empowerment, ou autorrealização, mostra ser igualmente uma motivação. Esta motivação encontra-se associada à oportunidade proporcionada pelo voluntariado online de construção da própria identidade visual, o que resulta numa maior confiança no desempenho das tarefas. O voluntário pode construir a sua própria personalidade e transmitir somente as características que considere mais relevantes. Deste modo, pode criar

uma nova imagem de si mesmo, o que contribuirá para o aumento da sua confiança e autoestima. Nesta forma de voluntariado o virtual supera o físico e, por isso mesmo, a imagem que os outros criam em relação a cada um resulta das interações que ocorrem online e do contributo para o projeto e/ou comunidade.

Já as motivações de sociais, embora menos determinantes, estão também presentes. Um fator justificativo é a ausência de contacto presencial que dificulta a criação de relações interpessoais. Apesar disso, permite, em alguns casos, o desenvolvimento de atividades em conjunto com pessoas que possuem interesses comuns.

É de destacar, para além das motivações anteriormente descritas, a existência de uma nova motivação específica do contexto online: a liberdade/ flexibilidade proporcionada. O voluntariado online permite uma maior liberdade no que diz respeito à seleção da causa e localização (Mukherjee, 2011). Deste modo, qualquer pessoa pode contribuir para uma causa e/ou organização, independentemente da localização e da existência de uma condição que o impeça de sair de casa. Assim, podemos afirmar que o voluntariado online atrai voluntários que, eventualmente, não possuem oportunidades de participação em ações de voluntariado offline.

Relativamente à experiência do voluntariado online, comprovou-se que esta pode abranger várias atividades, atividades estas já descritas por diversos autores. Podem ser consideradas atividades padrão deste trabalho de investigação as traduções para auxílio às OSFL no desenvolvimento de uma melhor comunicação para com a comunidade internacional, a escrita, revisão e edição de artigos (por exemplo sobre temas associados à programação), as pesquisas online para recolha de informação e dados para artigos ou para a compreensão de uma determinada temática por parte de uma OSFL, a programação e desenvolvimento de software que permite às organizações e comunidades prepararem-se e responderem mais rapidamente a desastres, a formação online sobre uma determinada temática (por exemplo o uso das novas tecnologias) disponível para a comunidade em geral, a gestão de redes sociais de uma OSFL de apoio a jovens e a moderação do comportamento de pessoas online.

Ainda em relação à experiência, é pertinente perceber a relação estabelecida com a organização, nomeadamente como é realizada a comunicação, a orientação e o acompanhamento das atividades desempenhadas pelos voluntários. Este trabalho de investigação mostra que regra geral existe um supervisor associado, no entanto a relação

com a organização propriamente dita é minimizada, isto é, genericamente o desempenho das atividades não exige uma relação direta com a organização. Nesta forma de voluntariado a comunicação é realizada através de ferramentas de comunicação, como o email, chat e skype, predominando a comunicação via email. Através destes meios os voluntários recebem apoio, caso necessitem, ou instruções para o exercício da atividade. O e-líder, pessoa responsável por orientar e acompanhar o trabalho dos voluntários online, é considerado apenas fundamental no início da atividade para a transmissão de conhecimentos relativo ao funcionamento e modo de execução das atividades, bem como no final para a verificação do trabalho desenvolvido. Desta forma, os voluntários realizam essencialmente atividades de forma autorregulada, sendo que as atividades a desenvolver não exigem um grande esforço ao nível de orientação e acompanhamento. Como tal não se verificou o apresentado na literatura que considera que no voluntariado online deve existir um gestor de voluntários online e que a falta de tempo por parte do supervisor para a gestão do programa, bem como a ausência de um sistema para criar tarefas e combinar os voluntários para essas tarefas, podem constituir um fator de insucesso (Cravens, 2000).

No que concerne à duração das atividades percebeu-se pela análise de resultados que esta poderá ser de longa ou curta-duração. Deste modo, tendo por base que os voluntários podem ser considerados, quanto à frequência de realização, como permanentes/regulares e ocasionais (Paço & Agostinho, 2012) considera-se que a amostra é constituída por ambos. Podem ser considerados voluntários online permanentes/regulares aqueles que colaboram continuamente com uma organização ou são responsáveis pela criação de um projeto/iniciativa à qual se mantêm vinculados, assegurando o seu desenvolvimento e manutenção ao longo dos anos, como foi o caso de Adoeci, uma plataforma gratuita que promove a união de pessoas que tenham sido diagnosticadas com a mesma patologia, e Para onde?, um site que reúne informação sobre oportunidades de voluntariado grátis ou low cost, work exchange, estágios e trabalhos temporários em todo o mundo. Por seu turno, podem ser considerados voluntários online ocasionais aqueles que não contribuem de uma forma contínua para uma organização, concretizando tarefas específicas de curto espaço de tempo para várias organizações, nomeadamente em projetos específicos, como se verificou neste estudo em relação a *Translations for Progress*, um fórum que faz a intermediação entre a relação entre OSFL que necessitam de traduções e tradutores voluntários que querem contribuir para uma causa, permitindo deste modo que os voluntários tenham conhecimento das necessidades das várias organizações associadas e

dos vários projetos. Assim, os voluntários podem contribuir para mais do que um projeto/ OSFL com os seus conhecimentos.

Os voluntários, na sua grande maioria, encontram-se satisfeitos com a experiência de voluntariado e não sentem falta de orientação e acompanhamento no desempenho das suas funções. A satisfação em relação à experiência global de voluntariado está associada, maioritariamente, a razões que se encontram relacionadas com as motivações e com a correspondência às expetativas criadas. Comprova-se assim que: a satisfação dos voluntários estará relacionada com a medida em que as suas expetativas e motivações são satisfeitas (Clary et al., 1998). No entanto, neste trabalho de investigação foi possível identificar alguns casos particulares que referem uma insatisfação associada ao baixo nível de feedback por parte da organização.

A terceira e última questão de investigação centra-se na perceção das consequências do voluntariado online. Comprovou-se pela análise de resultados que as consequências correspondem essencialmente à concretização das motivações iniciais. Pela observação da figura 3, que sintetiza as motivações e as consequências do voluntariado online, comprova-se que quatro das motivações traduzem-se em benefícios proporcionados: a aprendizagem, muitas vezes associada à carreira, o e-empowerment ou autorrealização, a liberdade/ flexibilidade e os benefícios sociais.

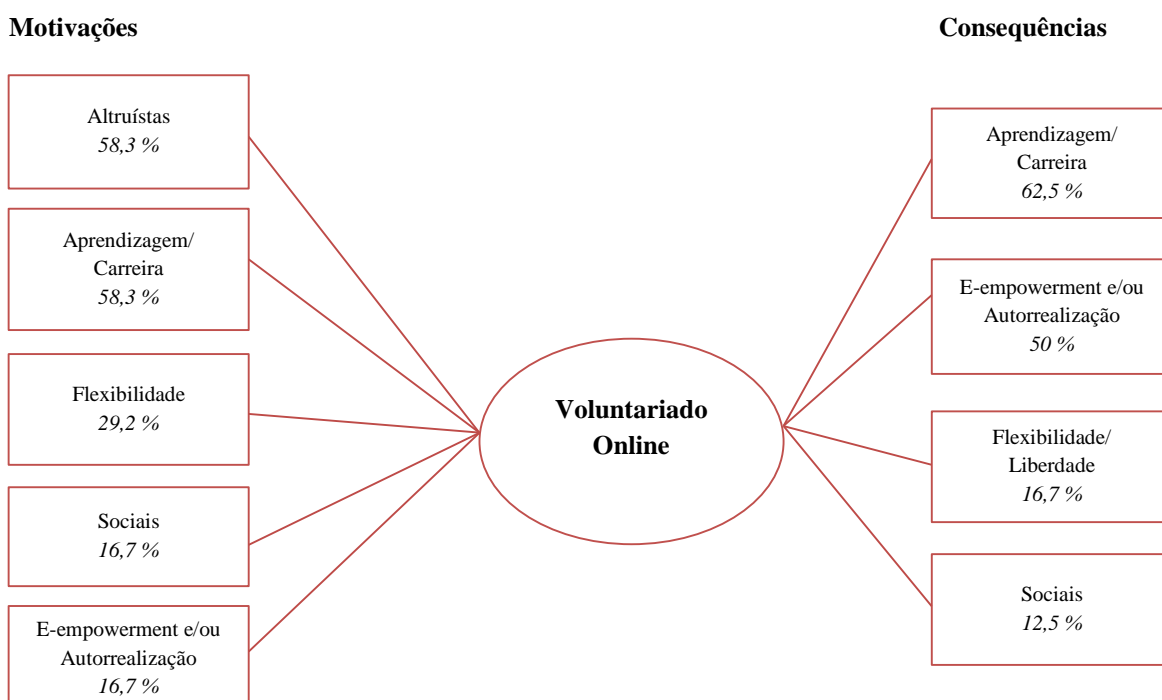


Figura 3: Síntese das Motivações e Consequências do Voluntariado Online

Das consequências apresentadas, verificou-se que a maioria dos voluntários procura adquirir competências e currículo com a experiência de voluntariado. Isto deve-se ao facto de uma elevada percentagem de voluntários desempenhar funções de tradução, área esta que pretendem aprofundar para, no futuro, desempenharem uma atividade profissional associada. Já as consequências de autorrealização resultam do sentimento de realização pessoal inculcado pelo desempenho de funções que contribuem para o bem-estar de outros. A liberdade/flexibilidade, como já reforçado, é exatamente o permitir realizar atividades de acordo com a sua disponibilidade, sem a existência de restrições geográficas e/ou temporais.

No voluntariado online poderá ser possível criar uma relação online de longa duração com voluntários ou membros da organização com os quais colabora com elevada frequência. Comprovou-se pela análise de resultados, que os próprios voluntários consideram a criação de relações interpessoais como uma consequência não equacionada. Neste caso não se comprovou que a falta de contacto cara-a-cara impeça a criação de relações interpessoais.

Apesar de muitos voluntários contribuírem para mais do que uma organização em curtos períodos de tempo, não demonstram intenções de abandono. Percebeu-se que a maioria dos voluntários revela uma intenção de permanência no exercício de atividades de voluntariado online. As razões encontram-se maioritariamente associadas à flexibilidade proporcionada e ao gosto pelas atividades desempenhadas, nomeadamente o sentimento de utilidade para a ajuda ao outro ou para a sociedade em geral.

Por último, no que diz respeito ao futuro do voluntariado online comprovou-se que são consideradas limitações a falta de contacto presencial, limitação esta defendida por Cravens (2000) como a maior limitação do voluntariado online, e a existência de uma desigualdade no acesso à internet, também designada por fosso digital, defendida por Amichai-Hamburger (2008) como uma limitação que contribui negativamente para a evolução deste tipo de voluntariado. Uma limitação adicional é a existência de sociedades egocêntricas muito focadas no “eu” em detrimento do “nós”.

Na outra extremidade, é possível afirmar que as potencialidades associadas à rápida expansão e evolução das TIC, bem como à flexibilidade proporcionada e o facto de permitir a criação da própria identidade do voluntário, defendidas igualmente por Amichai-Hamburger (2008) e Cravens (2000), são sustentadas. Para além destas,

contrariamente à consideração como limitação da existência de sociedades egocêntricas, a crescente promoção de uma cultura de partilha traduz-se numa oportunidade para a expansão e evolução do voluntariado online.

Em relação ao contexto atual e à adesão, é expectável que esta forma de voluntariado seja ainda pouco conhecida pela população em geral. Porém, projeta-se que a tendência seja de crescimento, derivado exatamente das potencialidades associadas, anteriormente descritas, do voluntariado online.

CONCLUSÃO

A investigação centrada no voluntariado online revelou acrescentar um contributo teórico e empírico à compreensão do processo de voluntariado online. As suas contribuições teóricas e empíricas centram-se num aprofundamento das três questões centrais de investigação: Quais as motivações dos indivíduos que se envolvem no voluntariado online? Quais as experiências do voluntariado online? e Quais as consequências do voluntariado online?. Esta compreensão foi suportada por testemunhos recolhidos, assentes na partilha das experiências pessoais, de voluntários online. Deste modo, tornou-se possível obter resposta para as três questões centrais. Os resultados da investigação contribuem para a diminuição de uma lacuna detetada na literatura em relação ao fenómeno, bem como servir de suporte e compreensão para a forma como OSFL podem aproveitar este novo recurso.

As conclusões principais levam à consideração de que as motivações altruístas e de aprendizagem/ carreira são as mais determinantes na entrada no voluntariado online. Maioritariamente os voluntários desenvolvem atividades de forma autorregulada e essencialmente de curta-duração. Essas atividades englobam traduções, escrita, revisão e edição de artigos, pesquisas online, programação e desenvolvimento de software, formação online, gestão de redes sociais e moderação online. Já no que diz respeito à intenção de permanência mostra ser determinante a satisfação associada à experiência vivida e à concretização das motivações iniciais, motivações estas que acabam por se transformar em benefícios da concretização de voluntariado online.

As consequências/ benefícios estão essencialmente associadas à aprendizagem proporcionada, que os voluntários projetam ser valiosa no futuro, e à recompensa de autorrealização, nomeadamente ao proporcionar um aumento da autoestima do voluntário e ao permitir a criação da sua identidade virtual.

Como demonstrado na revisão da literatura este é um fenómeno ainda recente e, por isso mesmo, existem ainda poucos estudos empíricos centrados no tema. Deste modo, acredita-se que a investigação contribui para a compreensão de todo o processo de voluntariado online e para um aumento da divulgação do fenómeno, podendo servir de base para o aprofundamento da temática em futuras investigações.

Apesar dos contributos proporcionados, a investigação apresenta limitações que poderão traduzir-se na concretização de novos estudos. Ao longo do desenvolvimento da

investigação percebeu-se que existem motivações e benefícios do voluntariado online que são considerados mais relevantes em relação a outros, no entanto não foi definida uma ordem de importância. Deste modo, poderia ser pertinente numa futura investigação explorar este aspeto de forma a perceber quais as motivações e benefícios mais e menos importantes para o envolvimento neste fenómeno.

Um outro aspeto limitativo está associado ao número reduzido de pessoas envolvidas neste fenómeno, nomeadamente em contexto nacional. Neste sentido, foi necessária uma maior abertura do estudo e o recurso a voluntários online de outras nacionalidades. Seria interessante efetuar estudos centrados numa só sociedade, ou um estudo comparativo entre sociedades, de forma a compreender as divergências e semelhanças existentes, nomeadamente ao nível da abertura ao voluntariado online. Por outro lado, dado que a amostra contempla voluntários de todas as faixas etárias, considera-se que seria interessante, dado o contexto tecnológico e geração atual, realizar um estudo centrado nos jovens de forma a perceber se, dada a ligação ao contexto online, existirá um maior envolvimento e um maior conhecimento do fenómeno.

O presente estudo procurou compreender todo o processo de voluntariado. No entanto, estudos centrados apenas numa parte do processo podem contribuir para um maior aprofundamento de conhecimentos. Por seu turno, dado que a investigação se centra na compreensão e aprofundamento do processo de voluntariado online na perspetiva do voluntário, seria importante perceber também a outra face- o lado das OSFL.

Neste contexto, e para finalizar, compreende-se que o estudo do voluntariado online poderá ser ainda objeto de novos estudos que contribuirão para o aprofundamento e produção de novos conhecimentos, não só teóricos, mas essencialmente empíricos. O presente estudo resulta num contributo teórico e empírico para a temática. No entanto, espera-se que desencadeei interesse para futuras investigações na área.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amichai-Hamburger, Y. (2002). Internet and personality. *Computers in Human Behavior*, 18(1), 1-10.
- Amichai-Hamburger, Y. (2008). Potential and promise of online volunteering. *Computers in Human Behavior*, 24(2), 544-562.
- Amichai-Hamburger, Y., & Furnham, A. (2007). The Positive Net. *Computers in Human Behavior*, 23(2), 1033-1045.
- Amichai-Hamburger, Y., McKenna, K. Y., & Tal, S. A. (2008). E-empowerment: Empowerment by the Internet. *Computers in Human Behavior*, 24(5), 1776-1789.
- Artigo 2º da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro (DR 254/98 Série I-A de 1998-11-03). Retrieved from: http://www.voluntariado.pt/preview_documentos.asp?r=43&m=PDF.
- Bandura, A. (1990). Reflections on nonability determinants of competence. În: Sternberg ve J. Kolligian, Jr.(Ed.). *Competence considered*: 316–352.
- Bardin, L. (1997). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Briggs, E., Peterson, M., & Gregory, G. (2010). Toward a Better Understanding of Volunteering for Nonprofit Organizations: Explaining Volunteers' Pro-Social Attitudes. *Journal of Macromarketing*, 30(1), 61-76.
- Bryman, A. (2001). *Social Research Methods*. Oxford University Press, Oxford.
- Burns, D. J., Reid, J. S., Toncar, M., Fawcett, J., & Anderson, C. (2006). Motivations to volunteer: the role of altruism. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 3(2), 79-91.
- Bussell, H., & Forbes, D. (2002). Understanding the Volunteer Market: The What, Where, Who and Why of Volunteering. *International Journal of Nonprofit Volunteer Sector Marketing*, 7(3), 244-257.
- Carpenter, J., & Myers, C. K. (2010). Why volunteer? Evidence on the role of altruism, image, and incentives. *Journal of Public Economics*, 94(11), 911-920.
- Castells, M., & Gerhardt, K. B. (2000). *A sociedade em rede* (3). São Paulo: Paz e terra.

- Clary, E. G., Ridge, R. D., Stukas, A., Snyder, M., Copeland, J., Haugen, J. e Miene, P. (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530.
- Clary, E. G. e Snyder, M. (1991). A Functional Analysis of Volunteers' Motivations. *Review of Personality and Social Psychology*, 12, 119-148.
- Cravens, J. (2000). Virtual Volunteering: Online Volunteers Providing Assistance to Human Service Agencies. *Journal of Technology in Human Services*, 17(2-3), 119-136.
- Cravens, J. (2006). Involving international online volunteers: Factors for success, organizational benefits, and new views of community. *International journal of volunteer administration*, 24(1), 15-23.
- Curtis, L., Edwards, C., Fraser, K. L., Gudelsky, S., Holmquist, J., Thornton, K., & Sweetser, K. D. (2010). Adoption of social media for public relations by nonprofit organizations. *Public Relations Review*, 36(1), 90-92.
- Delicado, A. (2014). Caracterização do voluntariado em Portugal. *Intervenção Social* (24/26), 127-140.
- Degli Antoni, G. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivations to volunteer and social capital formation. *Kyklos*, 62(3), 359-370.
- Dhebar, B. B., & Stokes, B. (2008). A nonprofit manager's guide to online volunteering. *Nonprofit Management and Leadership*, 18(4), 497-506.
- Edmondson, A. C., & Mcmanus, S. E. (2007). Methodological fit in management field research. *Academy of Management Review*, 32(4), 1246-1264.
- Farrow, H., & Yuan, Y. C. (2011). Building Stronger Ties With Alumni Through Facebook to Increase Volunteerism and Charitable Giving. *Computer-Mediated Communication*, 16(3), 445-464.
- Ferreira, M. R., Proença, T., & Proença, J. F. (2012). Motivation among hospital volunteers: an empirical analysis in Portugal. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 9(2), 137-152.

Finkelstien, M. A. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. *Personality and Individual Differences*, 46(5), 653-658.

Galvez-Rodriguez, M. D. M., Caba-Perez, C., & Lopez-Godoy, M. (2014). Facebook: A new communication strategy for non-profit organisations in Colombia. *Public Relations Review*, 40(5), 868-870.

Gomes, R., & Knowles, P. A. (2001). Strategic Internet and E-Commerce Applications for Local Nonprofit Organizations. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 9(1-2), 215-245.

Hager, M. A., & Brudney, J. L. (2015). In Search of Strategy. *Nonprofit Management and Leadership*, 25(3), 235-254.

Hibbert, S., Piacentini, M., & Al Dajani, H. (2003). Understanding volunteer motivation for participation in a community-based food cooperative. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 8(1), 30-42.

Holdsworth, C. (2010). Why volunteer? Understanding motivations for student volunteering. *British Journal of Educational Studies*, 58(4), 421-437.

Hossain, M., & Kauranen, I. (2015). Crowdsourcing: A comprehensive literature review. *Strategic Outsourcing*, 8(1), 2-22.

Instituto Nacional de Estatística (2013). *Inquérito ao Trabalho Voluntário 2012*. Retrieved from: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_contas_nacionais&contexto=c&s&selTab=tab3&perfil=97154797&INST=116634832&xlang=pt.

Jaskyte, K. (2012). Exploring Potential for Information Technology Innovation in Nonprofit Organizations. *Journal of Technology in Human Services*, 30(2), 118-127.

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68.

Latham, G. P., & Pinder, C. C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annual Review of Psychology*, 56, 485-516.

- Lee , T. E., Chen , J. Q., & Zhang , R. D. (2001). Utilizing the Internet as a competitive tool for non-profit organizations. *Journal of Computer Information Systems*, 41(3), 26-31.
- Lee, Y.-j., & Brudney, J. L. (2012). Participation in formal and informal volunteering: Implications for volunteer recruitment. *Nonprofit Management and Leadership*, 23(2), 159-180.
- Lee, Y. J., & Brudney, J. L. (2015). Work-to-Society Spillover?. *Nonprofit Management and Leadership*, 26(1), 105-119.
- Lovejoy, K., & Saxton, G. D. (2012). Information, Community, and Action: How Nonprofit Organizations Use Social Media. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17(3), 337-353.
- Medina, R. D. (2011). *Manual on the Measurement of Volunteer Work*. Geneva: International Labour Organization.
- Meier, S., & Stutzer, A. (2008). Is Volunteering Rewarding in Itself?. *Economica*, 75(297), 39-59.
- Moon, J. Y., & Sproull, L. S. (2008). The role of feedback in managing the Internet-based volunteer work force. *Information Systems Research*, 19(4), 494-515.
- Mukherjee, D. (2010). An exploratory study of older adults' engagement with virtual volunteerism. *Journal of Technology in Human Services*, 28(3), 188-196.
- Mukherjee, D. (2011). Participation of Older Adults in Virtual Volunteering: A Qualitative Analysis. *Ageing International*, 36(2), 253-266.
- Olson, D. L., & Rosacker, K. (2013). Crowdsourcing and open source software participation. *Service Business*, 7(4), 499-511.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (2002). Considerations of community the context and process of volunteerism. *American Behavioral Scientist*, 45(5), 846-867.
- Oomen, J., & Aroyo, L. (2011). *Crowdsourcing in the cultural heritage domain: Opportunities and challenges*. Paper presented at the 5th International Conference on Communities and Technologies, C and T 2011, Brisbane, QLD.

- Paço, A., & Agostinho, D. (2012). Does the kind of bond matter? The case of food bank volunteer. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 9(2), 105-118.
- Pauline, G., & Pauline, J. S. (2009). Volunteer motivation and demographic influences at a professional tennis event. *Team Performance Management: An International Journal*, 15(3/4), 172-184.
- Parboteeah, K. P., Cullen, J. B., & Lim, L. (2004). Formal volunteering: A cross-national test. *Journal of World Business*, 39(4), 431-441.
- Pasek, J., more, e., & Romer, D. (2009). Realizing the Social Internet? Online Social Networking Meets Offline Civic Engagement. *Journal of Information Technology & Politics*, 6(3-4), 197-215.
- Patel, S. J., & Weberling McKeever, B. (2014). Health nonprofits online: the use of frames and stewardship strategies to increase stakeholder involvement. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 19(4), 224-238.
- Peña-López, I. (2005). *E-Learning for Development: a Model*. ICTlogy Working Paper Series. Barcelona: ICTlogy.
- Peña-López, I. (2007). Online volunteers: Knowledge managers in nonprofits. *Journal of Information Technology in Social Change*, 1, 136-152.
- Penner, L. A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), 447-467.
- Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. *Annual Review of Psychology*, 56, 365-392. Palo Alto: Annual Reviews.
- Pinho, J. C., & Macedo, I. M. (2006). The benefits and barriers associated with the use of the internet within the non-profit sector. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 16(1-2), 171-193.
- Prouteau, L., & Wolff, F. C. (2008). On the relational motive for volunteer work. *Journal of Economic Psychology*, 29(3), 314-335.

- Qu, S. Q., & Dumay, J. (2011). The qualitative research interview. *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8(3), 238-264.
- Reuter, C., Heger, O., & Pipek, V. (2013). *Combining real and virtual volunteers through social media*. Paper presented at the 10th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management, ISCRAM 2013, Baden-Baden.
- Rowley, J. (2012). Conducting research interviews. *Management Research Review*, 35(3/4), 260-271.
- Sampson, S. E. (2006). Optimization of volunteer labor assignments. *Journal of Operations Management*, 24(4), 363-377.
- Shye, S. (2010). The motivation to volunteer: A systemic quality of life theory. *Social indicators research*, 98(2), 183-200.
- Snyder, M., & Omoto, A. M. (2008). Volunteerism: Social Issues Perspectives and Social Policy Implications. *Social Issues and Policy Review*, 2(1), 1-36.
- Sproull, L. (2011). Prosocial behavior on the net. *Daedalus*, 140(4), 140-153.
- Starbird, K., & Palen, L. (2011). "Voluntweeters": *Self-organizing by digital volunteers in times of crisis*. Paper presented at the 29th Annual CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI 2011, Vancouver, BC.
- Stiver, A., Barroca, L., Minocha, S., Richards, M., & Roberts, D. (2015). Civic crowdfunding research: Challenges, opportunities, and future agenda. *New media & society*, 17(2), 249-271.
- Tuckman, H. P., Chatterjee, P., & Muha, D. (2004). Nonprofit Websites: Prevalence, Usage and Commercial Activity. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 12(1), 49-67.
- UNV (2015). *State of the World's: Volunteerism Report*. Retrieved from: <http://www.volunteeractioncounts.org/en/swvr-2015.html>.
- Walczuch, R., Van Braven, G., & Lundgren, H. (2000). Internet Adoption Barriers for Small Firms in the Netherlands. *European Management Journal*, 18(5), 561-572.

Wang, C. C., & Wang, C. H. (2008). Helping others in online games: Prosocial behavior in cyberspace. *Cyberpsychology & Behavior*, 11(3), 344-346.

Waters, RD (2007). Nonprofit organization's use of the Internet: a content analysis of communication trends on the Internet sites of the philanthropy 400. *Nonprofit Management and Leadership*, 18(1), 59-76.

Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240.

Wilson, J. (2012). Volunteerism Research: A Review Essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2), 176-212.

Wilson, J., & Musick, M. (1999). The Effects of Volunteering on the Volunteer. *Law and Contemporary Problems*, 62(4), 141-168.

Wright, M. F., & Li, Y. (2012). Prosocial behaviors in the cyber context. *Encyclopedia of Cyber Behavior*, 1, 328-341.

Yin, R. K. (2009). Case study research: Design and methods, 4th. *Thousand Oaks*.

ANEXOS

ANEXO 1: Guião de Entrevista

Introdução:

Nota introdutória:

- Apresentação individual
- Apresentação do estudo

As entrevistas realizadas servirão de base para a sustentação de um estudo sobre o tema voluntariado online e têm como finalidade a resposta às questões centrais de investigação.

Neste sentido, para as respetivas dimensões de análise do voluntariado online (as motivações, as experiências e as consequências) foram definidas questões que orientam a recolha e análise de informação.

Dimensão	Objetivos	Questões
Motivações	Apurar quais as razões que levam um indivíduo a doar tempo e trabalho ao voluntariado online e se essas razões se encontram contempladas na literatura sobre voluntariado.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Como decidiu participar em ações de voluntariado online?</i>• <i>Quais os motivos que conduziram a essa decisão?</i>• <i>Realiza outro tipo de voluntariado para além de voluntariado online? Se sim, tem preferência por qual deles?</i>
Experiências	Pretende-se verificar se existem padrões de comportamento, os tipos de relacionamento estabelecidos e se o seu serviço foi ao encontro	<ul style="list-style-type: none">• <i>Que tipo de tarefas executa? Qual a organização associada? Porque executa essas tarefas?</i>• <i>Como se relaciona com a organização?</i>

	das suas expetativas e necessidades.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Quem acompanha as suas ações? Sente falta de orientação?</i> • <i>Com que regularidade realiza ações de voluntariado online? A organização para a qual realiza é sempre a mesma?</i> • <i>Qual a duração da última atividade na qual esteve envolvido?</i> • <i>Considera que as suas expetativas e motivações foram (estão a ser) satisfeitas?</i>
Consequências	Perceber o impacto que a concretização de voluntariado online exerceu no voluntário e a respetiva intenção de permanência.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Quais as consequências (benefícios) que retira enquanto voluntário online?</i> • <i>Com o desenvolvimento de relações surgiram benefícios em exercer voluntariado online que não tinha equacionado? Se sim, quais?</i> • <i>Que expectativas futuras possui quanto à sua participação?</i> • <i>Pretende continuar a exercer este tipo de voluntariado?</i> • <i>Se sim, quais as razões que justificam a sua permanência?</i> • <i>Se não, quais as razões que conduziram à intenção de afastamento?</i> • <i>Como perspectiva o futuro do voluntariado online?</i>

ANEXO 2: Codificação das Entrevistas

Entrevista	Iniciativa Associada	Codificação
Entrevista 1	<i>The Son-Rise Program</i>	E1
Entrevista 2	<i>Coursera</i>	E2
Entrevista 3	Rede ex aequo	E3
Entrevista 4	Portugal a Programar <i>Sahana Software Foundation</i> <i>Random Hacks Of Kindness</i>	E4
Entrevista 5	Para onde?	E5
Entrevista 6	Adoeci	E6
Entrevista 7	Portugal a Programar	E7
Entrevista 8	<i>Translations for Progress</i>	E8
Entrevista 9	<i>Translations for Progress</i>	E9
Entrevista 10	<i>Translations for Progress</i>	E10
Entrevista 11	<i>Translations for Progress</i>	E11
Entrevista 12	<i>Translations for Progress</i>	E12
Entrevista 13	<i>Translations for Progress</i>	E13
Entrevista 14	<i>Translations for Progress</i>	E14
Entrevista 15	<i>Translations for Progress</i>	E15
Entrevista 16	<i>Translations for Progress</i>	E16
Entrevista 17	<i>Translations for Progress</i>	E17
Entrevista 18	<i>Translations for Progress</i>	E18
Entrevista 19	<i>Translations for Progress</i>	E19
Entrevista 20	<i>Translations for Progress</i>	E20
Entrevista 21	<i>Fundación Cibervoluntarios</i>	E21
Entrevista 22	<i>Fundación Cibervoluntarios</i>	E22
Entrevista 23	<i>Fundación Cibervoluntarios</i>	E23
Entrevista 24	<i>Fundación Cibervoluntarios</i>	E24